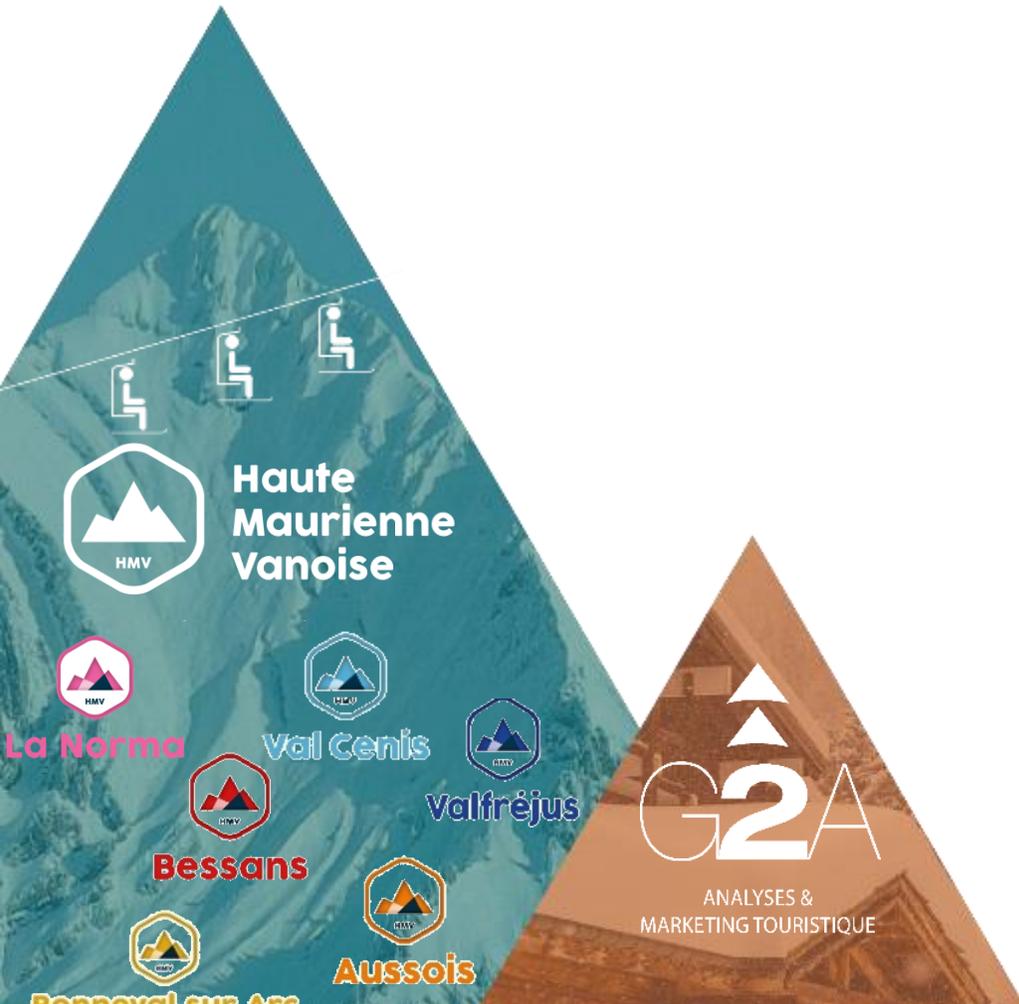


# OBSERVATOIRE DES PROFILS, COMPORTEMENTS, SATISFACTION CLIENTS & RETOMBÉES ÉCONOMIQUES



## RÉSULTATS HIVER 2017-2018



# SOMMAIRE



Les **objectifs** & la **méthodologie** de l'enquête

Le **profil** clients

Les processus de **choix** & de **réservations**

L'activité **ski** & l'**après-ski**

La **satisfaction** : un enjeu essentiel

Focus **domaine skiable**

Les **retombées économiques** sur le territoire

**Conclusions & préconisations**

# LES OBJECTIFS & LA 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



- ✓ Situer la station sur le **marché**



- ✓ Mesurer les **retombées économiques** sur le territoire



## 1 PROCESSUS DE COLLECTE

Enquête **EN LIGNE & POST SEJOUR**

**Mobilisation** des répondants :

- BDD Centrales de réservations / Offices de tourisme
- BDD Remontées mécaniques
- BDD Agence Montagne Immobilier
- BDD Agence Destination Haute Maurienne
- BDD Camping La Buidonnière

**Période** : 15 décembre 2017 – 30 avril 2018



60%



8%



32%

## 2 REDRESSEMENT DES DONNÉES

→ Assurer la représentativité de l'échantillon

Sexe

Canaux de réservation

Périodes commerciales (données de fréquentation touristique)

1981  
répondants



Bonneval sur Arc

117

répondants



Bessans

208

répondants



Val Cenis

986

répondants



Aussois

251

répondants



La Norma

312

répondants



Valfréjus

107

répondants



## 3 DES ÉLÉMENTS DE COMPARAISON

**Panel national « multi-stations » :**  
environ 1000 répondants représentatifs du marché français



**Echantillons « G2A » :**  
stations participantes à l'enquête

sainte foy  
TARENTOISE



Bonneval sur Arc

LES ORRES

Serre Chevalier Vallée  
Briançon



Val cenis

Valloire  
GALIBIER  
FRANCE

Montgenèvre  
Hautes - Alpes

Puy  
Saint Vincent

La Norma

Valfréjus



LES CONTAMINES



Aussois

Bessans

# LE PROFIL CLIENTS



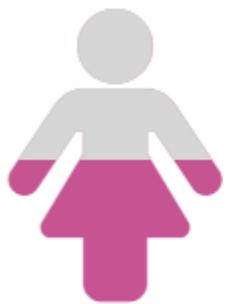


# PROFIL CLIENTS



1981  
répondants

## SEXE



47%



53%



48%

52%

La part de couples, avec enfant(s) représente plus de la moitié de l'échantillon global. On retrouve cette même part pour chacune des 6 stations excepté à Bessans, où l'on compte plus de couples, sans enfant.

## SITUATION FAMILIALE

Chez les parents



2%

Pourcentage

Seul, sans enfant



6%

Pourcentage

Seul, avec enfant(s)



3%

Pourcentage

En couple, sans  
enfant



30%

Pourcentage

En couple, avec  
enfant(s)



59%

Pourcentage



# PROFIL CLIENTS



1981  
répondants

Un profil clientèle particulièrement marqué par les 35-50 ans, correspondant aux familles, mais également à des clientèles plus matures. Seule Bessans comptabilise une part plus élevée de clients de plus 60 ans (47%) en lien avec le profil des séjournants des pratiquant d'activités nordiques de manière général. De plus, la moyenne d'âge est nettement plus élevée à Bessans que dans les autres stations.

## TRANCHES D'AGE

Moins de 25 ans



**3%**

Pourcentage

Entre 25 et 34 ans



**9%**

Pourcentage

Entre 35 et 44 ans



**31%**

Pourcentage

Entre 45 et 54 ans



**28%**

Pourcentage

Entre 55 et 64 ans



**16%**

Pourcentage

65 ans et plus



**13%**

Pourcentage



MOYENNE D'ÂGE : 41 ANS



Bonneval sur Arc

MOYENNE D'ÂGE : 48 ANS



Val Cenis

MOYENNE D'ÂGE : 44 ANS



La Norma

MOYENNE D'ÂGE : 46 ANS



Bessans

MOYENNE D'ÂGE : 58 ANS



Aussois

MOYENNE D'ÂGE : 47 ANS



Valfréjus

MOYENNE D'ÂGE : 43 ANS



# ORIGINE



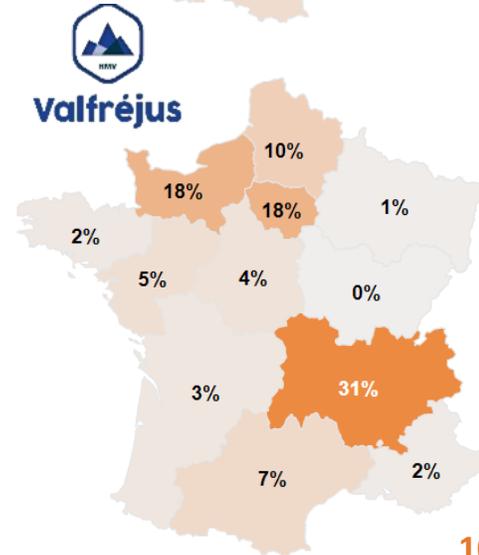
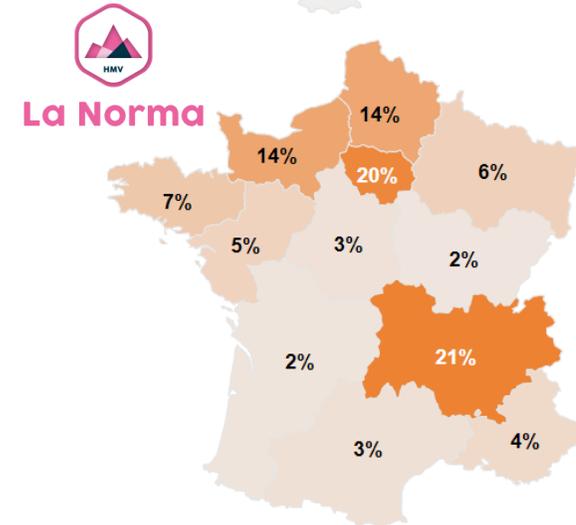
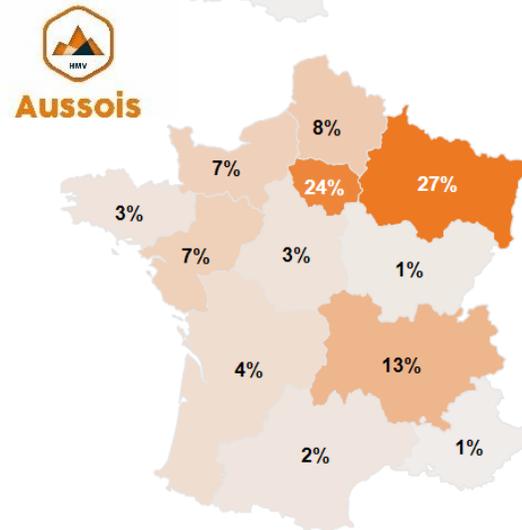
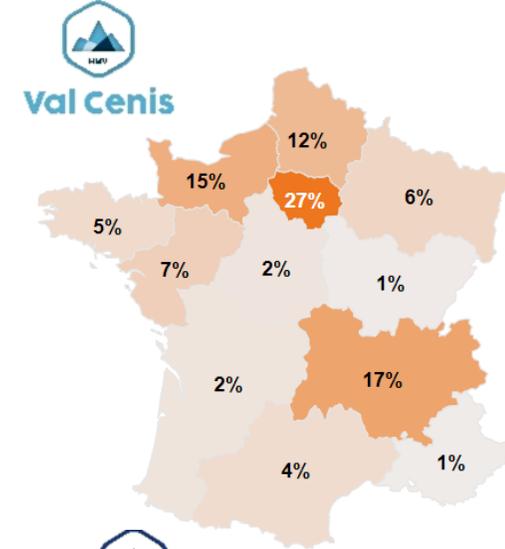
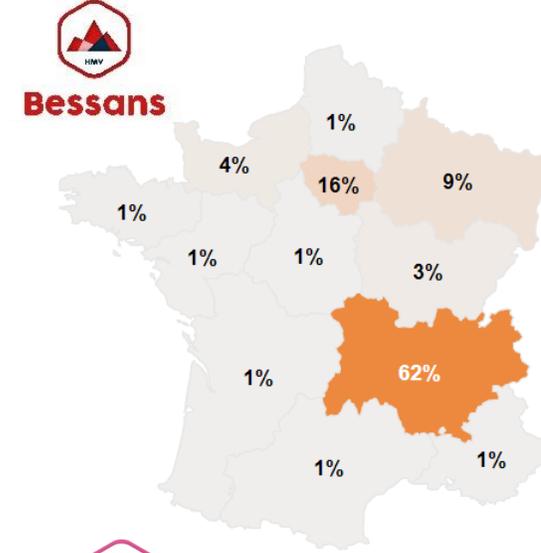
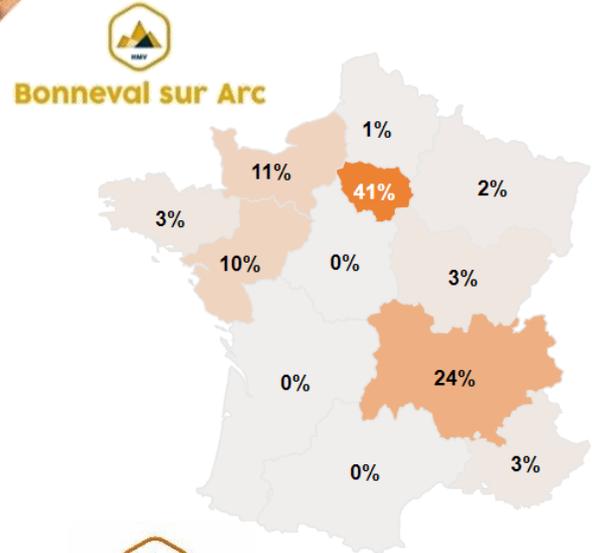
1981  
répondants



Les principales régions émettrices du marché domestique sont les régions Auvergne Rhône-Alpes et Ile-de-France pour la plupart des 6 stations. Certaines stations de la Haute Maurienne Vanoise arrivent à cibler des clientèles du nord-est et nord-ouest de la France.

Une clientèle étrangère présente sur le territoire (16%), la Haute Maurienne Vanoise arrive à conquérir des belges, britanniques, néerlandais, italiens mais aussi des clientèles d'autres pays de l'Europe comme la Suisse, l'Allemagne, l'Espagne, la Serbie...

## ORIGINE CLIENTELE HAUTE MAURIENNE VANOISE





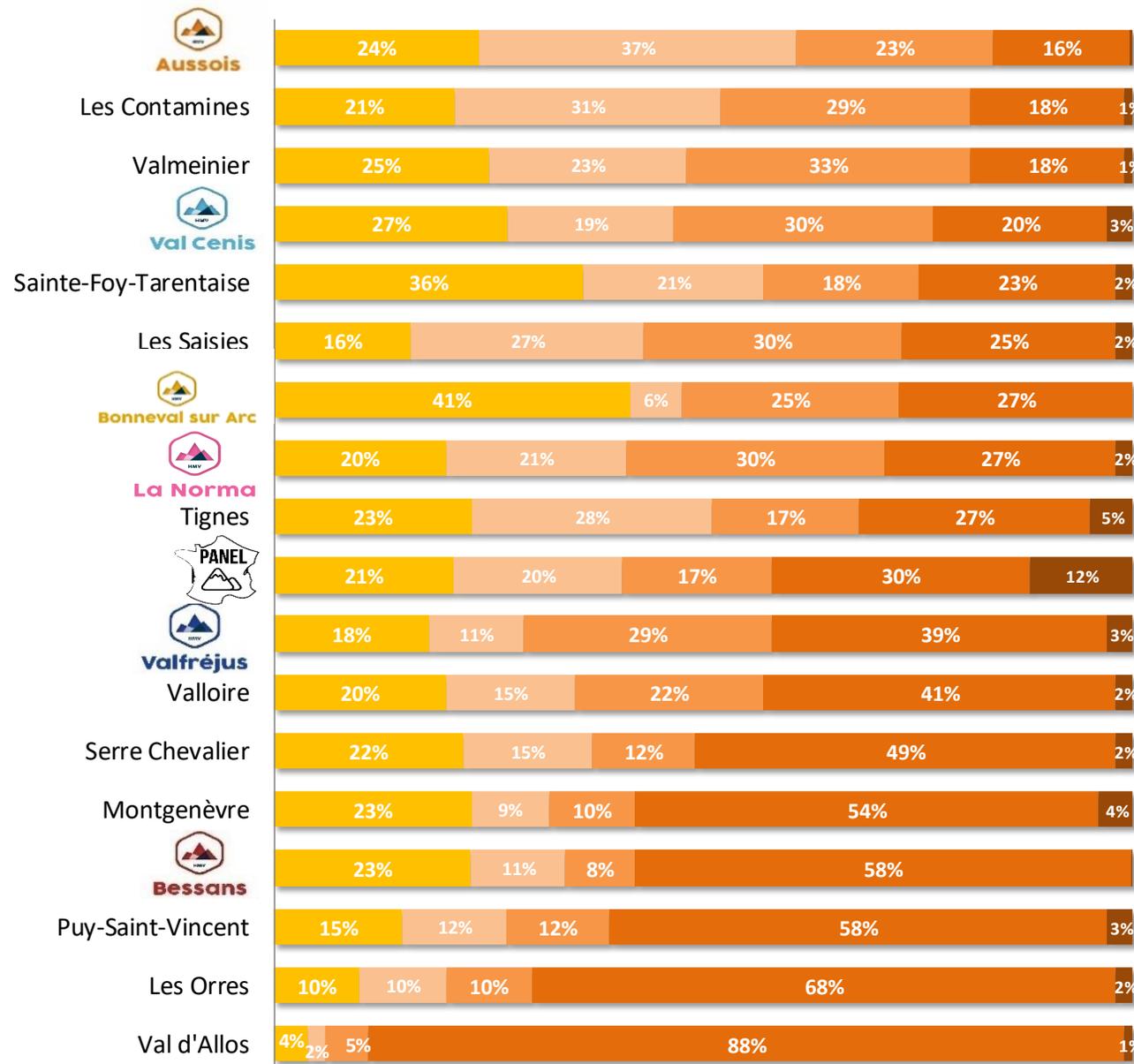
# ORIGINE



1981  
répondants

## BENCHMARK

Ile-de-France Nord-Est Nord-Ouest Sud-Est Sud-Ouest



La majorité de la clientèle d'Aussois est originaire du Nord-Est de la France.  
 A Val Cenis et La Norma, 30% des clients viennent de la partie Sud-Est de la France, un marché de proximité.  
 Bonneval sur Arc est la station où le poids de la région Ile-de-France est le plus important.  
 Quant à Valfréjus, près de 4 clients sur 10 sont originaires du Sud-Ouest de la France.  
 A Bessans, près de 6 clients sur 10 viennent de la région Sud-Ouest.



Haute  
Maurienne  
Vanoise

# LA TRIBU DE VOYAGE



1981  
répondants

## LA TRIBU DE VOYAGE EN HAUTE MAURIENNE VANOISE

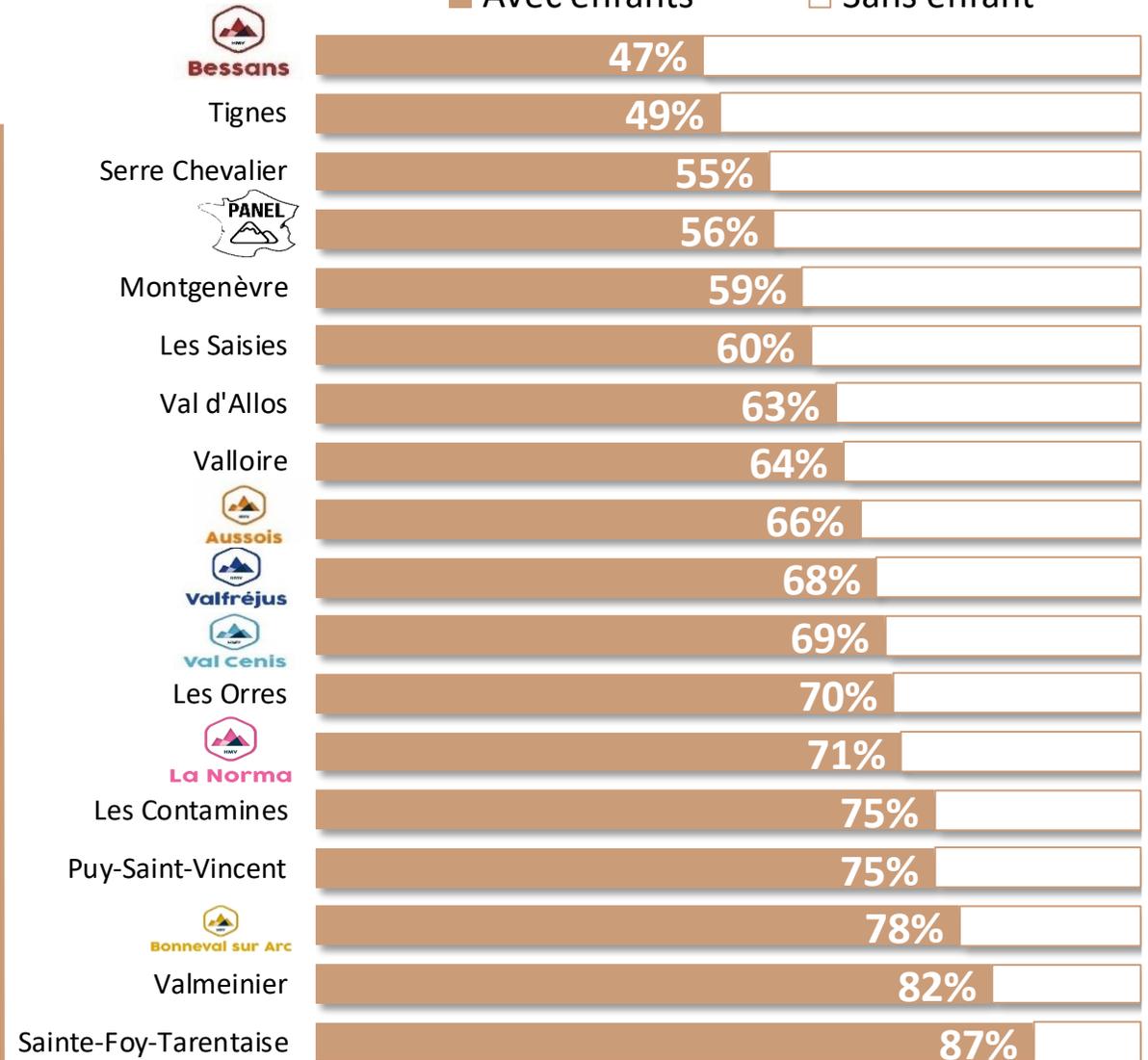


En Haute Maurienne Vanoise, près de 7 tribus sur 10 sont composées d'enfants. Un caractère familial se dessine sur cette destination. Pour les clients séjournants à Bessans, un peu plus de la moitié des tribus ne sont pas composées d'enfants (53%).

## BENCHMARK

■ Avec enfants

□ Sans enfant





# LA FIDÉLITÉ



1981  
répondants

## FIDÉLITÉ DE LA CLIENTÈLE EN HAUTE MAURIENNE VANOISE

**25%**  
de nouveaux  
clients

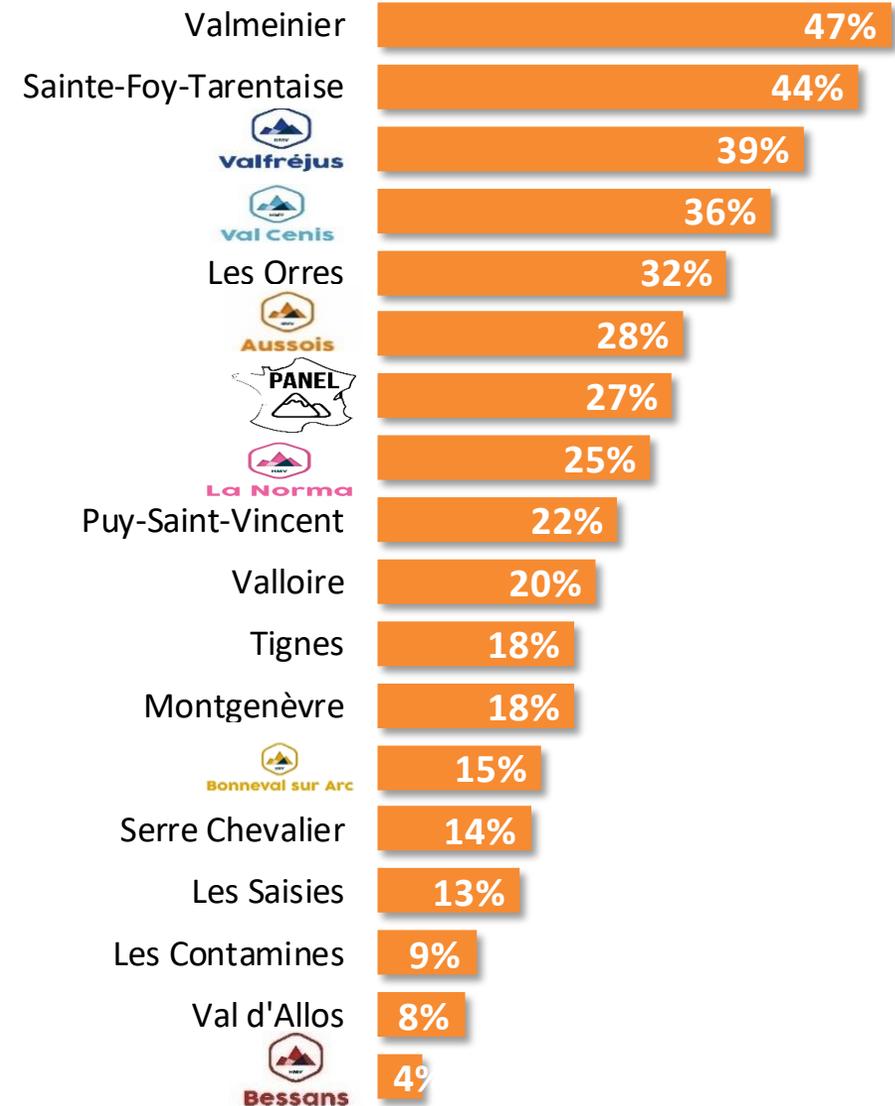
**75%**  
de clients fidèles  
(déjà venu au moins 1 fois  
auparavant)

En Haute Maurienne Vanoise, en moyenne, 25% des clients ne sont jamais venus auparavant. Ce territoire bénéficie d'un socle de clients fidèles important.

Quelques différences existent selon les stations, Bessans connaît un renouvellement de clientèle très faible tandis que Valfréjus et Val Cenis ont un taux de renouvellement de clientèle très important en lien avec la structure d'hébergement.

## BENCHMARK

Part de nouveaux clients



# LES PROCESSUS DE CHOIX ET DE RÉSERVATIONS





# CRITÈRES DE CHOIX



1981  
répondants



Bonneval sur Arc

**Enneigement 45%**

**Station familiale 30%**

**Atmosphère village 29%**

J'ai suivi une décision 26%

Fidélité / habitude 24%

Paysages 22%

Solution hébergement 18%

Domaine skiable 16%

Convivialité / hospitalité 10%

Prix intéressant(s) 8%

Renommée / réputation 5%



Bessans

**Fidélité / habitude 61%**

**Domaine skiable 43%**

**Enneigement 33%**

Station familiale 23%

Solution hébergement 23%

Atmosphère village 15%

Paysages 15%

Skis aux pieds 13%

Renommée / réputation 7%

Prix intéressant(s) 4%

J'ai suivi une décision 2%



Val Cenis

**Station familiale 43%**

**Prix intéressant 35%**

**Domaine skiable 28%**

Skis aux pieds 27%

Fidélité / habitude 25%

J'ai suivi une décision 18%

Solution hébergement 14%

Enneigement 11%

Atmosphère village 9%

Paysages 6%

Convivialité / hospitalité 6%



Aussois

**Station familiale 44%**

**Prix intéressant 44%**

**Solution hébergement 33%**

Distance / voyage 25%

Paysages 24%

Fidélité / habitude 15%

Atmosphère village 14%

Services enfants 12%

Ensoleillement 11%

Skis aux pieds 10%

J'ai suivi une décision 8%

Convivialité / hospitalité 8%



La Norma

**Station familiale 58%**

**Fidélité / habitude 35%**

**Prix intéressant 33%**

Skis aux pieds 21%

Domaine skiable 15%

J'ai suivi une décision 15%

Solution hébergement 13%

Convivialité / hospitalité 12%

Atmosphère village 11%

Enneigement 7%

Distance / voyage 5%



Valfréjus

**Prix intéressant 45%**

**Station familiale 39%**

**Solution hébergement 30%**

Enneigement 23%

Fidélité / habitude 20%

Paysages 15%

J'ai suivi une décision 14%

Distance / voyage 14%

Activités hors-ski 11%

Skis aux pieds 9%

Recommandation 5%



# CHAMP CONCURRENTIEL



1981  
répondants

En termes de champ concurrentiel, 1/3 des clients auraient choisi une station dans le massif de la Maurienne s'ils n'étaient pas venu en Haute Maurienne Vanoise. 21% seraient partis en Tarentaise et 15% en Haute-Savoie.

## SI VOUS N'ÉTIEZ PAS VENU ICI, DANS QUELLE STATION SERIEZ-VOUS ALLÉ ?

### LES ORRES

Vars  
Orcières-Merlette  
Risoul

### sainte FOY TARENTAISE

La Rosière  
Val d'Isère  
La Plagne



La Plagne  
Valloire  
Les Arcs



### Bonneval sur Arc

Les Rousses  
Le Grand Bornand  
Valmorel  
Villard Reculas  
Arêches-Beaufort  
Val Thorens  
Val d'Isère



### Aussois

Les Arcs  
La Plagne  
Manigod  
Val Cenis  
Villard de Lans  
Valloire  
Les Rousses



### Bessans

Bonneval sur Arc  
Les Menuires  
Champagny en  
Vanoise  
La Clusaz  
Val Cenis  
Les Saisies



### La Norma

La Clusaz  
Aussois  
Valloire  
Val Cenis  
La Rosière  
Valmorel  
Val d'Isère



### Val Cenis

Valloire  
Aussois  
La Plagne  
Les Saisies  
La Norma  
Val Thorens  
La Clusaz



### Valfréjus

Val d'Isère  
La Clusaz  
Les Gets  
Aussois  
Isola 2000  
Les Menuires  
Valmorel



La Clusaz  
La Plagne  
Alpe d'Huez



### LES CONTAMINES

La Clusaz  
Les Gets  
Les Saisies



Avoriaz  
Val Cenis  
La Plagne



# CANAL DE RÉSERVATION



1981  
répondants

Aussois est la station qui compte le plus de réservations marchandes (90%), succédée par Valfréjus et Val Cenis. A l'inverse, Bonneval sur Arc enregistre la part de réservations non marchandes la plus importante (40%), suivie de près par La Norma et Bessans.

## QUI ÉTAIT VOTRE INTERLOCUTEUR POUR LA RÉSERVATION ?



Bonneval sur Arc



Bessans



Val Cenis



Aussois



La Norma



Valfréjus

60%

de réservations  
marchandes

68%

de réservations  
marchandes

79%

de réservations  
marchandes

90%

de réservations  
marchandes

65%

de réservations  
marchandes

81%

de réservations  
marchandes

40%

de réservations  
non marchandes

32%

de réservations  
non marchandes

21%

de réservations  
non marchandes

10%

de réservations  
non marchandes

35%

de réservations  
non marchandes

19%

de réservations  
non marchandes



# CANAL DE RÉSERVATION

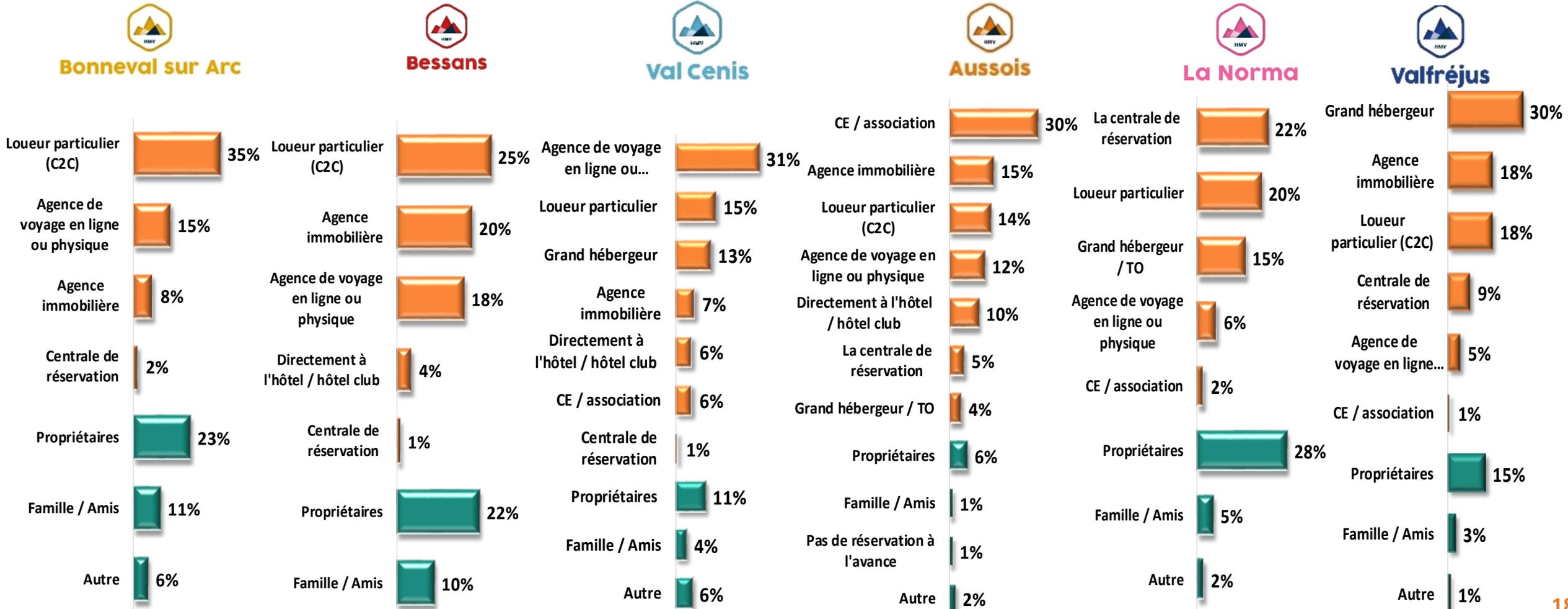


1981  
répondants

En ce qui concerne les réservations marchandes, les réservations via un loueur particulier sont privilégiées pour les séjours réalisés à Bonneval sur Arc et Bessans. Près d'1/3 des clients de Val Cenis passe par une agence de voyage en ligne ou physique, 30% des clients d'Aussois réservent via un comité d'entreprise / association, 22% des clients de La Norma réservent via la centrale de réservation et 30% des clients de Valfréjus réservent via un grand hébergeur.

Pour les réservations non marchandes, La Norma comptabilise la part la plus importante de propriétaires (28%), suivie de Bonneval sur Arc (23%) et Bessans (22%).

## QUI ÉTAIT VOTRE INTERLOCUTEUR POUR LA RÉSERVATION ?





# CHOIX DU CANAL



1731  
répondants

## LORS DE LA PHASE DE RÉSERVATION, QUELS SONT LES PRINCIPAUX CRITÈRES POUR FAIRE VOTRE CHOIX ?

Canal de réservation

Arguments différenciateurs

**Loueur particulier C2C**

**Autonomie liberté & La confiance**

**Agence de voyage en ligne**

**Prix bas & Avis des internautes**

**Grand hébergeur**

**Renommée réputation & Tout compris/All inclusive**

**Agence immobilière**

**Fidélité & Accueil**

**Centrale de réservation**

**Fidélité & Accueil**

*Les clients qui réservent via le C2C sont des clients qui font confiance à ce canal et recherchent l'autonomie / liberté pendant leur séjour. Les clients qui passent par des agences de voyages en ligne privilégient ce canal pour ses prix bas et consultent également les avis des internautes. Les grands sociétés d'hébergement sont d'autant plus choisies pour leur renommée et réputation ainsi que pour leur proposition de package tout compris / all inclusive. Les clients qui réservent via une agence immobilière ou via la centrale de réservation de la station recherchent sont des clients fidèles et cherchent la qualité de l'accueil.*



# CONFORT HÉBERGEMENT



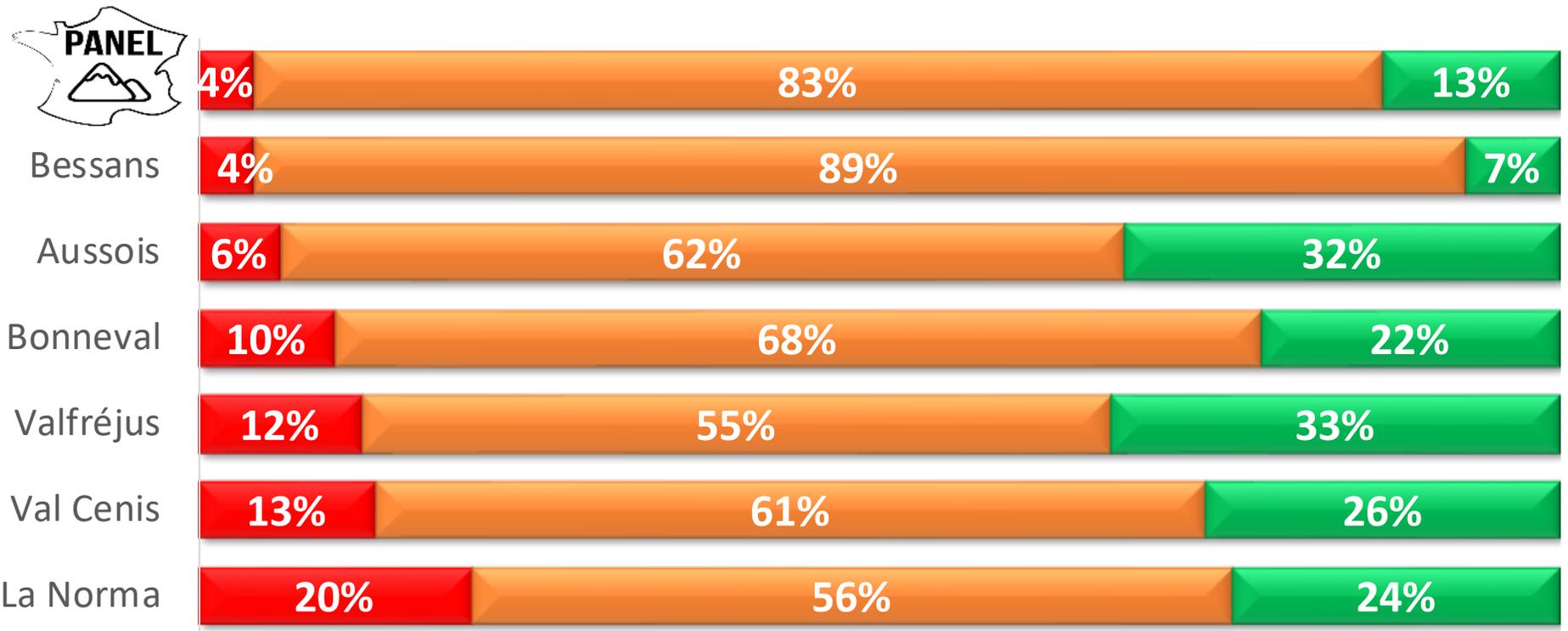
1731 répondants

C'est à Bessans que les clients marchands sont les moins déçus du niveau de confort / équipement de leur hébergement. A La Norma, 1 client sur 5 a été déçu par son hébergement. 1/3 des clients ayant séjourné à Valfréjus a été agréablement surpris du niveau de confort et d'équipement de leur hébergement.

## LE NIVEAU DE CONFORT / ÉQUIPEMENT DE VOTRE HÉBERGEMENT CORRESPONDAIT-IL À CE QUE VOUS IMAGINIEZ LORS DE LA RÉSERVATION ?

(CLIENTS MARCHANDS)

■ Était en-dessous de ce que j'avais imaginé   ■ Correspondait à ce que j'avais imaginé   ■ Était au-dessus de ce que j'avais imaginé



# DÉLAI DE RÉSERVATION

## QUAND AVEZ-VOUS RÉSERVÉ VOTRE HÉBERGEMENT ?

(CLIENTS MARCHANDS)

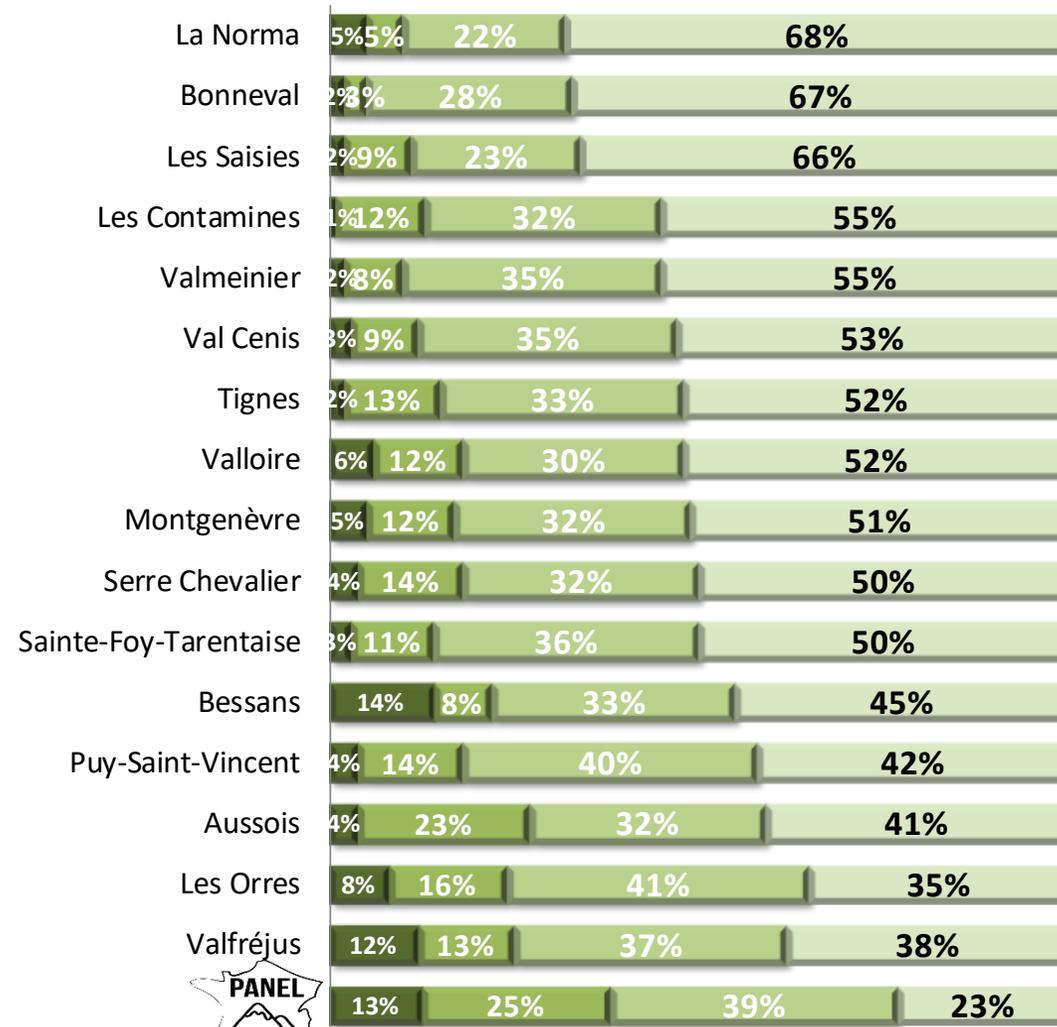


Le processus de réservation s'effectue plus tôt à La Norma et Bonneval pour près de 7 clients sur 10 (68% et 67% respectivement).

A l'inverse, les clients de Bessans et Valfréjus ont une part de réservations tardives plus importante (14% et 12% réservent respectivement une semaine à l'avance).

## BENCHMARK

■ Moins de 8 jours avant ■ 8 à 30 jours avant ■ 1 - 3 mois avant ■ Plus de 3 mois avant





Haute  
Maurienne  
Vanoise

# DURÉE DU SÉJOUR



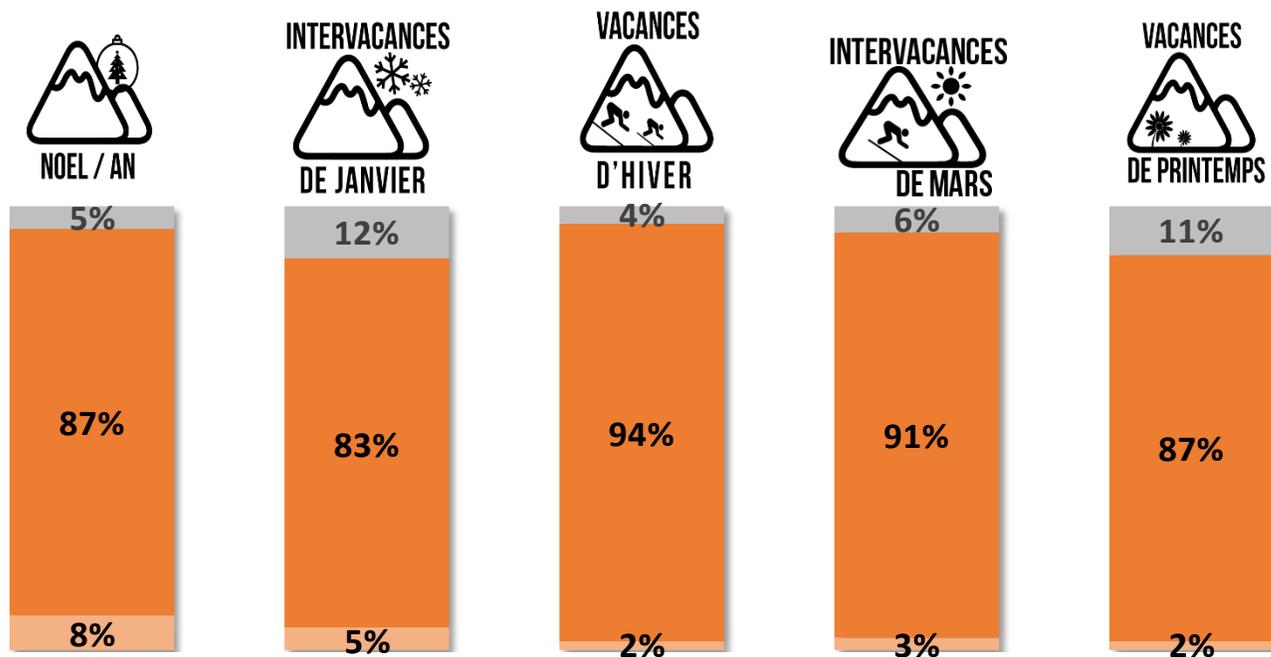
1731  
répondants

## DURÉE MOYENNE DU SÉJOUR SELON LES PÉRIODES

(CLIENTS MARCHANDS)



Haute  
Maurienne  
Vanoise



## DURÉE MOYENNE DU SÉJOUR PAR STATION



Bonneval sur Arc



Bessans



Val Cenis



Aussois



La Norma



Valfréjus



- Autre
- Part de séjours semaine
- Part de courts séjours



# FOCUS C2C



348  
répondants



Haute  
Maurienne  
Vanoise

**leboncoin** 23%

Je le connaissais déjà 18%

Centrale de réservation de la station 10%

Je ne me souviens pas 7%

Site du propriétaire 7%

Par le bouche à oreille / sur recommandation 7%

Office de Tourisme 5%

L'association des loueurs particuliers de la station 4%

Chaletmontagne 3%

 **airbnb** 3%

PAP Particulier à Particulier 3%

Gîtes de France 2%

Abritel 2%

Homelidays 1%

Autre 3%

## COMMENT AVEZ-VOUS TROUVÉ CE LOUEUR PARTICULIER ?



→ En savoir plus sur la clientèle C2C ?

« Pendant les **vacances d'hiver**, le C2C a une part plus importante dans les réservations totales, par rapport au global de la saison.

Les réservations C2C se font **plus de 3 mois** à l'avance pour plus de la moitié d'entre elles. La clientèle C2C comptabilise également plus de **séjours semaine** par rapport à la moyenne globale. Les clients qui louent via le C2C enregistrent également plus d'achats de **forfaits semaine** (50%) que la moyenne (48%). »



# FOCUS PROPRIÉTAIRES



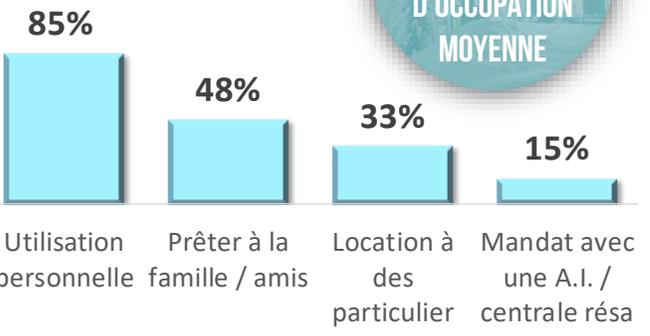
300 répondants

## DE QUELLE FAÇON UTILISEZ-VOUS VOTRE BIEN EN HIVER ?



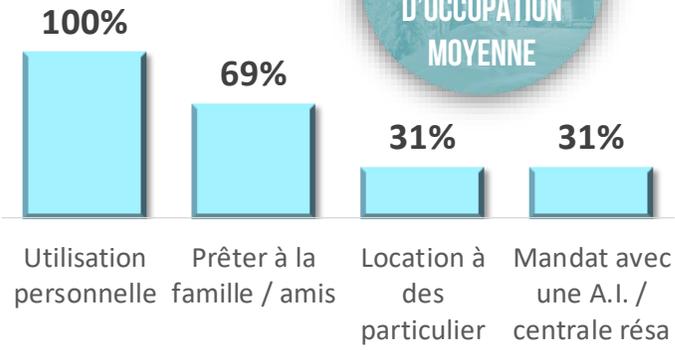
**Bonneval sur Arc**

**13,3 SEMAINES D'OCCUPATION MOYENNE**



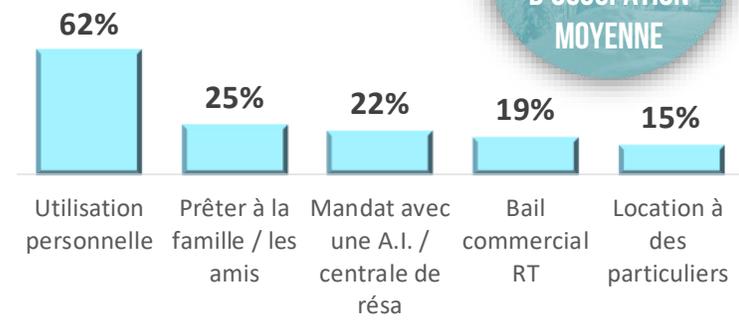
**Bessans**

**9,6 SEMAINES D'OCCUPATION MOYENNE**



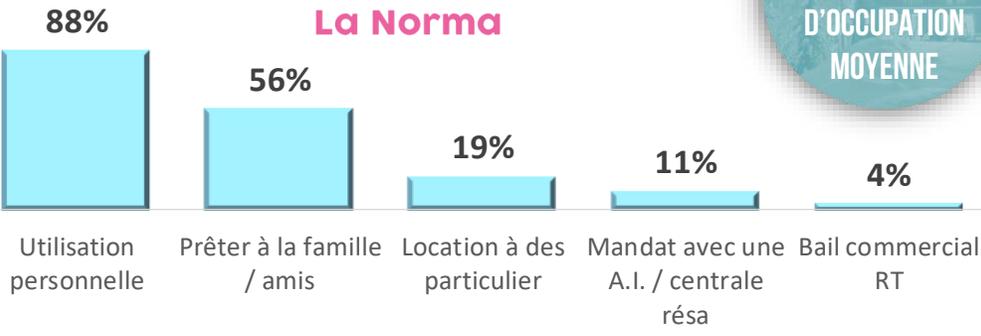
**Val Cenis**

**10,8 SEMAINES D'OCCUPATION MOYENNE**



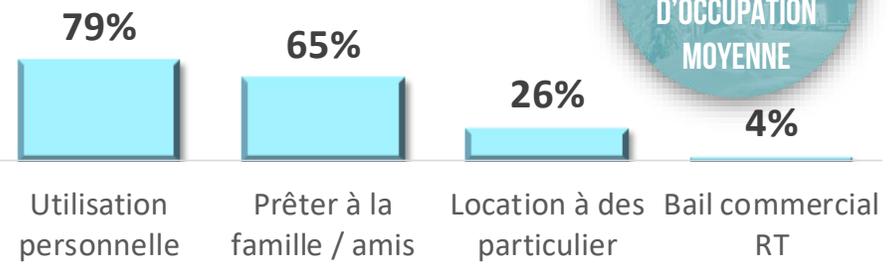
**La Norma**

**7,6 SEMAINES D'OCCUPATION MOYENNE**



**Valfréjus**

**6,4 SEMAINES D'OCCUPATION MOYENNE**



A Aussois, aucun propriétaire n'a répondu à cette question.

# L'ACTIVITÉ SKI & L'APRÈS-SKI / HORS-SKI



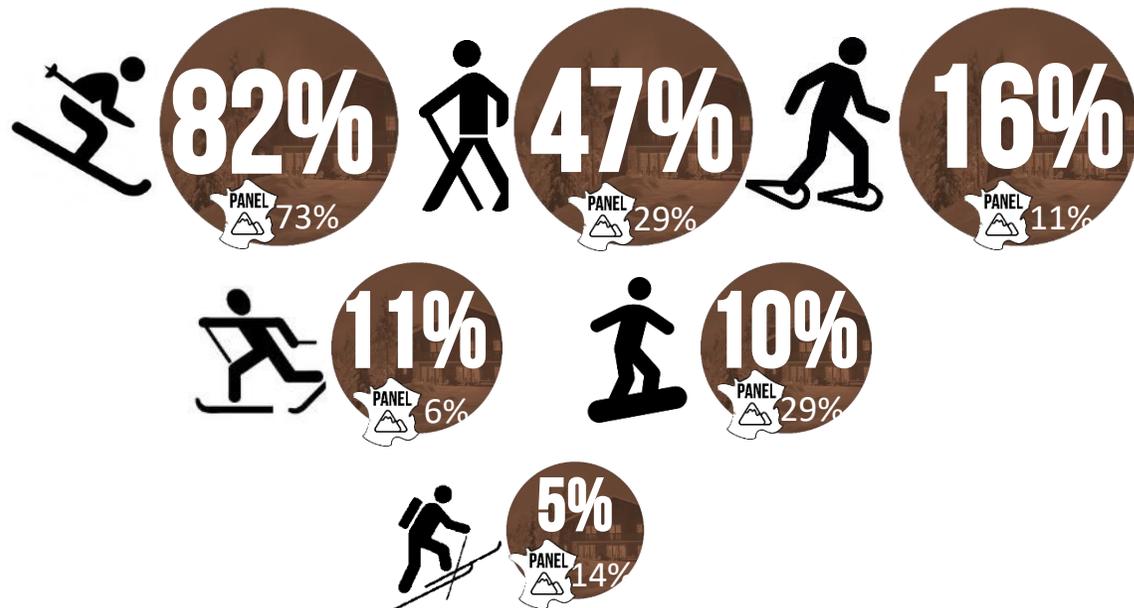


# ACTIVITÉS



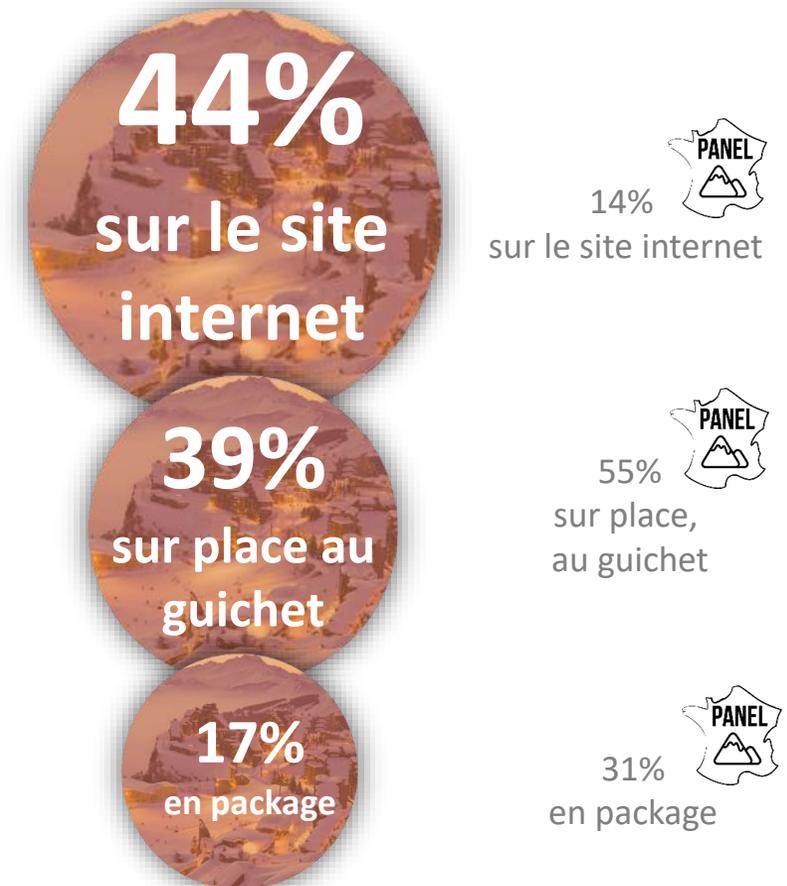
1981  
répondants

## QUELLE(S) ACTIVITÉ(S) NEIGE AVEZ-VOUS PERSONNELLEMENT PRATIQUÉES PENDANT VOTRE SÉJOUR ?



Le ski est de loin l'activité la plus pratiquée en Haute Maurienne Vanoise, excepté à Bessans où la majorité des clients ont effectué une (des) promenade(s) à pieds. Bessans est d'abord un site nordique plus que de l'alpin d'autant plus cet hiver quelques problématiques ont eu lieu avec les remontées mécaniques, les clients ont été skiés à Bonneval.

## OÙ AVEZ-VOUS ACHETÉ VOS FORFAITS DE SKI ?





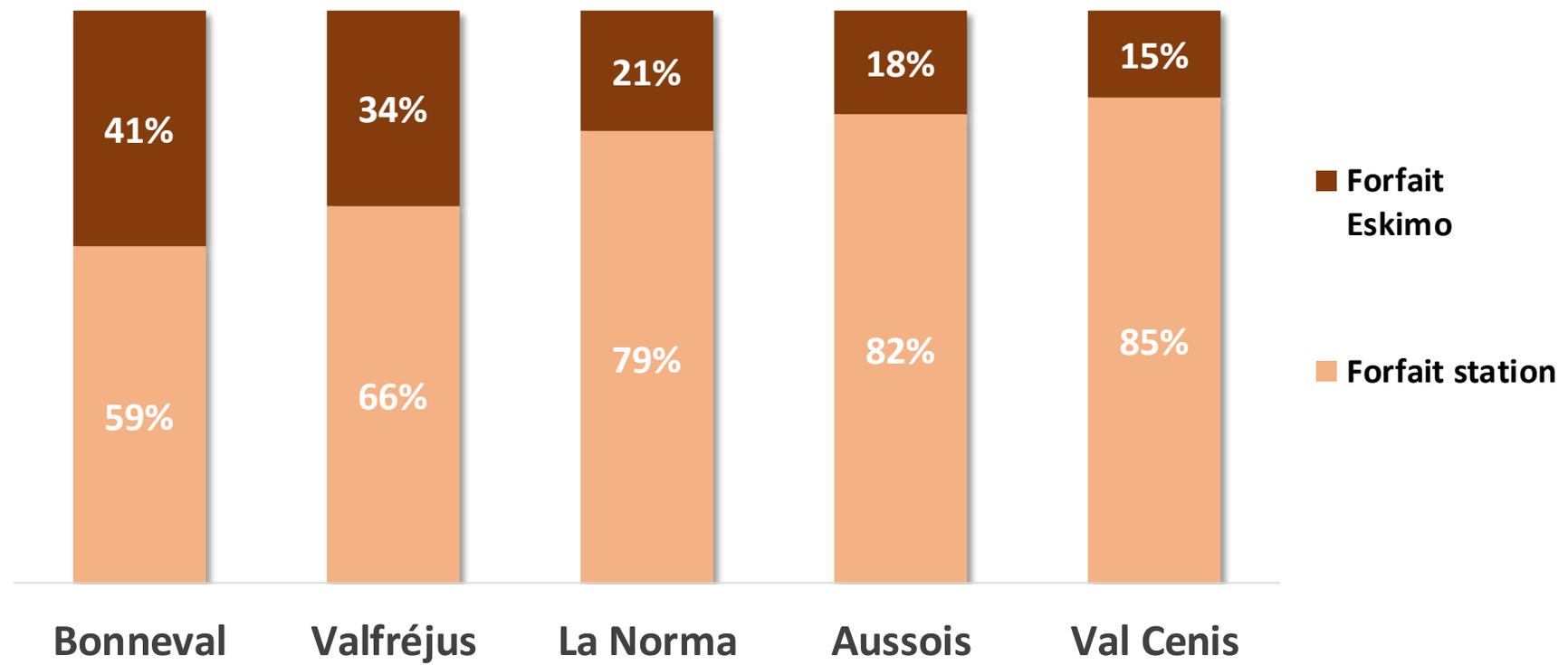
# FORFAIT DE SKI



1264  
répondants

La clientèle de Bonneval est celle qui achète le plus de forfaits Eskimo (41%). A l'inverse, la clientèle de Val Cenis est celle qui achète le moins le forfait Eskimo (13%). Val Cenis possède déjà un grand domaine skiable, le domaine Eskimo est donc moins attractif pour ses clients.  
En moyenne, 86% des clients en Haute-Maurienne utilisent un forfait station uniquement et 14% achètent un forfait Eskimo.

## VOUS AVEZ PRINCIPALEMENT UTILISÉ UN FORFAIT :





# FORFAIT DE SKI

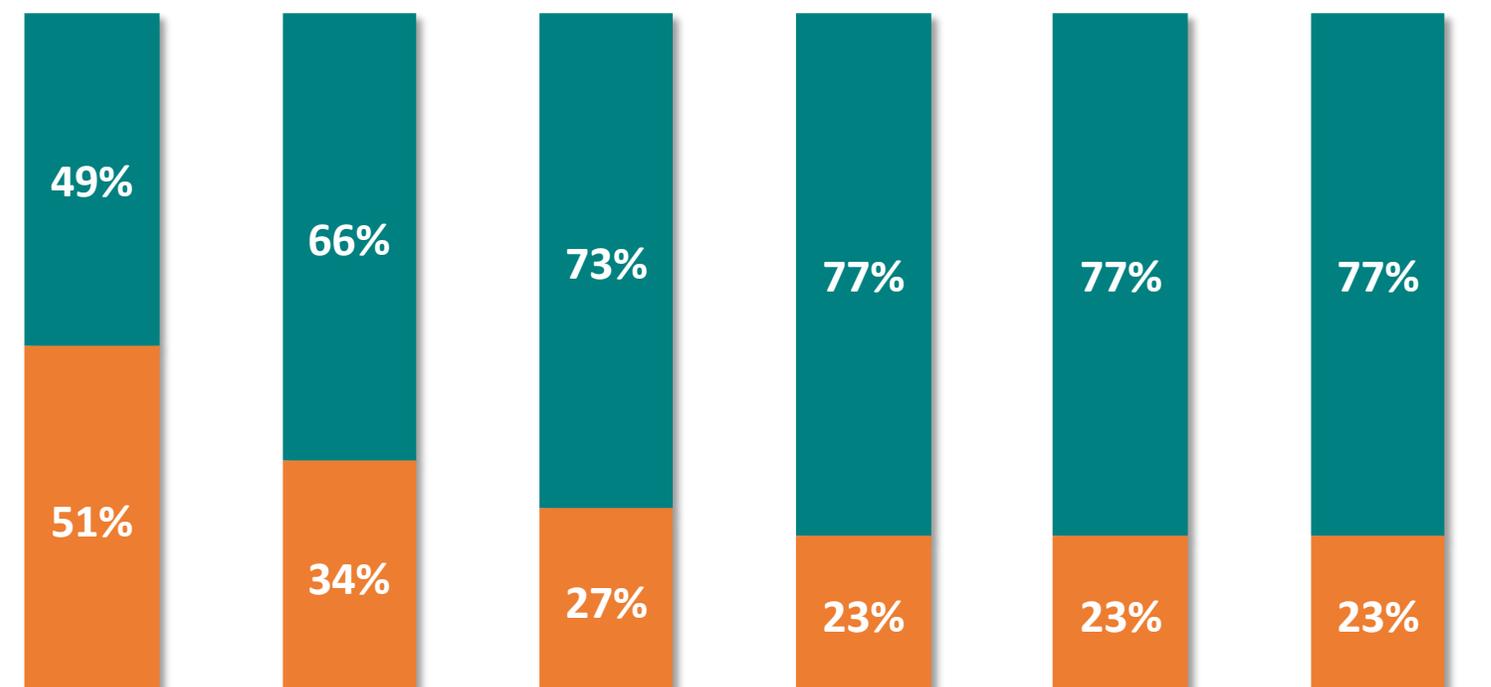


1610  
répondants

Cet hiver 2017-2018, 71% des forfaits achetés sont des forfaits semaine.

A l'inverse, 29% des forfaits sont des forfaits courte durée. Quelques profils de clientèles se dessinent parmi ceux qui achètent des forfaits courte durée. Nous retrouvons principalement, par logique, ceux qui séjournent en courts séjours. Il existe d'autant plus d'achats de forfaits courte durée par les clients originaires de la région Auvergne – Rhône-Alpes, région de proximité, les plus de 60 ans, les clients non marchands et les séjours réalisés pendant l'intervacances de janvier et les vacances de Noël. Les jeunes clients (moins de 25 ans) et les clients fidèles étant déjà venus plus de 10 fois favorisent l'achat de forfaits courte durée.

## QUEL TYPE DE FORFAIT AVEZ-VOUS UTILISÉ ?



### Profils sur représentés

- Vacances d'hiver (80%)
- 35 – 50 ans (79%)
- Région Grand-Est et Ile-de-France (77%)
- Séjours semaine (76%)
- Nouveaux clients (75%)

■ Forfait semaine (6 à 8 jours)

■ Forfait courte durée (demi-journée à 5 jours)

### Profils sur représentés

- Courts séjours (91%)
- Région Auvergne – Rhône-Alpes (54%)
- Plus de 60 ans (46%)
- Clients non marchands (42%)
- Inter janvier (37%)
- Déjà venu plus de 10 fois (36%)
- Vacances de Noël (35%)
- Moins de 25 ans (34%)

Aussois

Bonneval

La Norma

Bessans

Val Cenis

Valfréjus



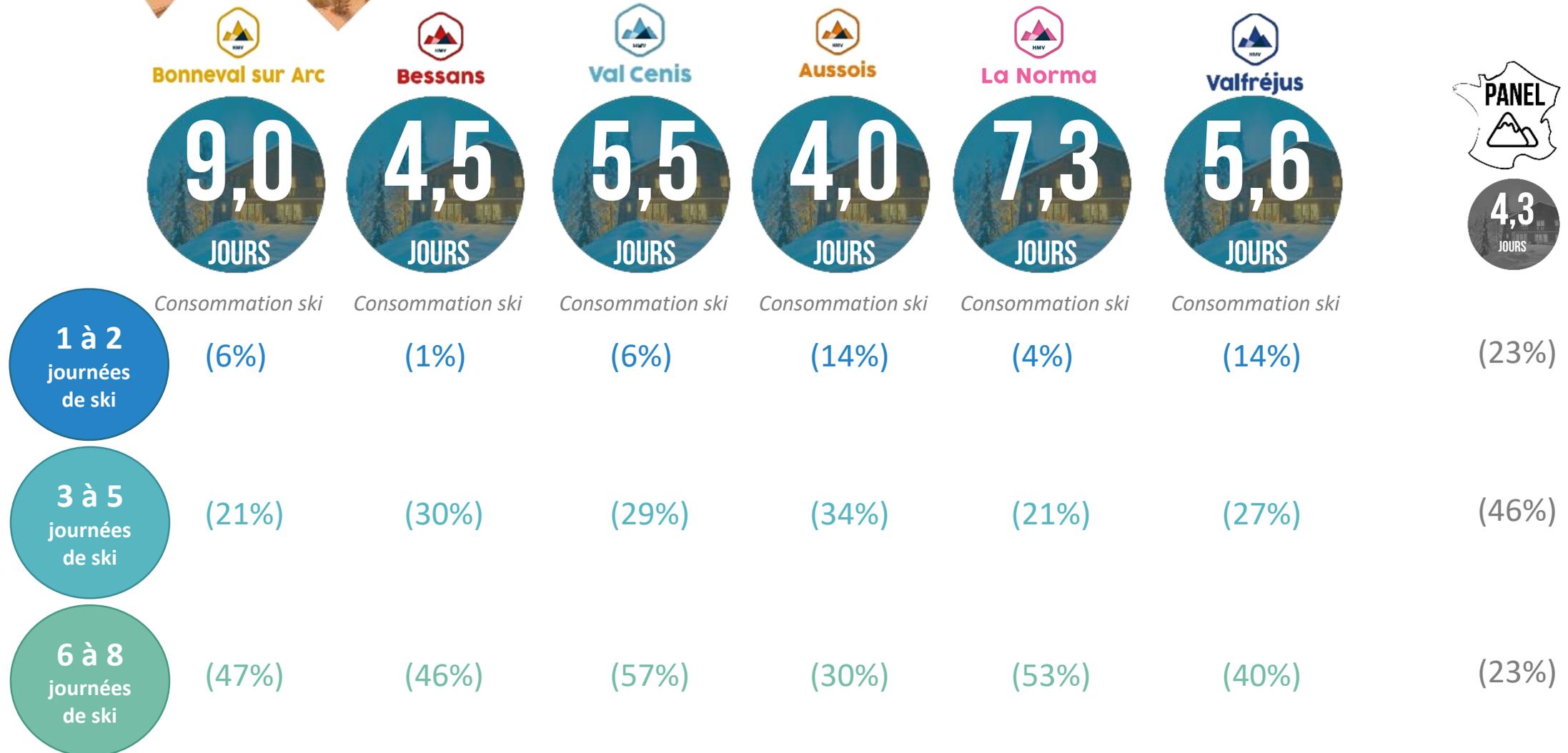
# FORFAIT DE SKI



1981  
répondants

C'est à Bonneval sur Arc que le nombre de journées skiées est le plus élevé, avec une moyenne de 9 journées skiées, nombre bien supérieur à la moyenne nationale des stations (PANEL). A l'inverse, les stations où le nombre de journées skiées est plus faible sont Aussois et Bessans.

## NOMBRE MOYEN DE JOURNÉES SKIÉES :





# LES NON-SKIEURS



1981 répondants

## LA PART MOYENNE DE NON-SKIEURS



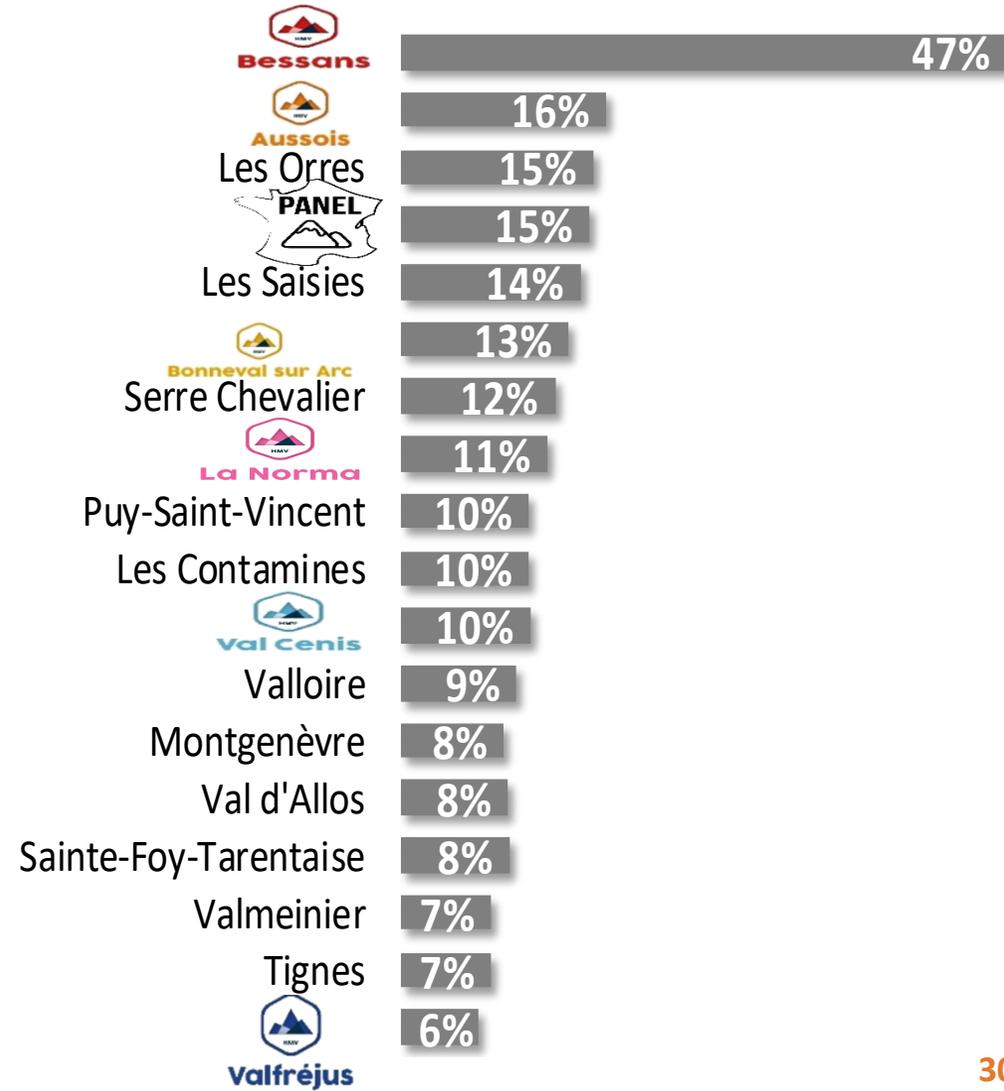
→ En savoir plus sur la clientèle non-skieuse ?

« La part de non-skieurs est plus importante pendant les **inter vacances de janvier et mars**. La clientèle non-skieuse est également plus importante chez les **plus de 60 ans** (10%), une relation existe entre l'âge et la part de non-skieurs, plus l'âge augmente, plus la part de non-skieurs augmente.

La clientèle originaire du **Nord-Ouest** est la moins skieuse en Haute-Maurienne Vanoise.

Bessans est la station où le taux de non skieurs est le plus élevé. Cela peut s'expliquer par l'âge de la population, plutôt élevé. A l'inverse, Valfréjus compte la plus petite part de non skieurs (6%). Ce taux est le plus faible du comparatif et se rapproche du taux des grandes stations d'altitude.

## BENCHMARK





# L'APRÈS-SKI / HORS-SKI



1981  
répondants



**Bar (soirée, nuit) 41%**

**Bien-être et détente 30%**

**Restaurants 19%**

Animations à l'arrivée des pistes 16%

Ambiance & décor village 15%

Raquettes, balades 15%

Commerces & shopping 13%

Piscine 12%

Sports & jeux extérieurs 11%

Extérieur sur la neige 6%

Culture : exposition, théâtre 5%

7,1 /10



**Bessans**

**Culture : théâtre 30%**

**Bien-être et détente 26%**

**Raquettes, balades 24%**

Sports & jeux extérieurs 23%

Sports intérieurs – en salle 22%

Commerces & shopping 16%

Ambiance & décor village 12%

Cinéma 8%

Bars (après-ski, soirée, nuit) 7%

Extérieur sur la neige 6%

Loisirs / jeux vidéo, bowling 4%

7,2 /10

SATISFACTION



7,6 /10



**Aussois**

**Raquettes, balades 23%**

**Extérieur sur la neige 23%**

**Commerces & shopping 23%**

Culture : exposition, théâtre 19%

Ambiance & décor village 19%

Restaurants 18%

Sports & jeux extérieurs 12%

Cinéma 10%

Bars (après-ski, soirée, nuit) 9%

Sports intérieurs – en salle 8%

Animations à l'arrivée des pistes 7%

7,5 /10



**La Norma**

**Bien-être et détente 32%**

**Piscine 24%**

**Commerces & shopping 23%**

Animations à l'arrivée des pistes 18%

Extérieur sur la neige 18%

Ambiance & décor village 14%

Raquettes, balades 14%

Restaurants 14%

Bars (après-ski, soirée, nuit) 13%

Sports & jeux extérieurs 11%

Intérieur : spectacles, concerts 9%

7,3 /10



**Val Cenis**

**Animations à l'arrivée des pistes 31%**

**Commerces & shopping 27%**

**Extérieur sur la neige 26%**

Ambiance & décor village 24%

Bars (après-ski, soirée, nuit) 20%

Sports & jeux extérieurs 17%

Restaurants 16%

Bien-être et détente 15%

Piscine 10%

Raquettes, balades 8%

Cinéma 6%

6,7 /10



**Valfréjus**

**Commerces & shopping 31%**

**Extérieur sur la neige 28%**

**Restaurants 24%**

Bars (après-ski, soirée, nuit) 20%

Ambiance & décor village 19%

Bien-être et détente 16%

Piscine 14%

Animations à l'arrivée des pistes 14%

Sports & jeux extérieurs 14%

Loisirs / jeux vidéos, bowling 9%

Culture : exposition, théâtre 7%

6,4 /10

Les ingrédients indispensables pour un après-ski réussi en Haute Maurienne Vanoise sont principalement les activités extérieures sur la neige, telles que des spectacles, des évènements, les animations à l'arrivée des pistes et les commerces et shopping.

## SUR QUEL(S) POINT(S) LA STATION DEVRAIT S'AMÉLIORER ?

# LA SATISFACTION CLIENTS





Haute  
Maurienne  
Vanoise

1981  
répondants

# SATISFACTION GLOBALE



## QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION GLOBALE DE VOTRE SÉJOUR ?

### BENCHMARK

- 8,6 Sainte-Foy
- 8,4 Montgenève
- 8,4 Puy-Saint-Vincent
- 8,4 Haute-Maurienne
- 8,3 Les Saisies
- 8,3 Panel
- 8,2 Valloire
- 8,2 Les Contamines
- 8,1 Les Orres
- 8,1 Valmeinier
- 8,1 Tignes
- 7,9 Serre Chevalier
- 7,0 Val d'Allos





# SATISFACTION TRANSPORTS



1181  
répondants

La satisfaction des transports intra station / navettes est excellente à Aussois. A l'inverse, La Norma et Valfréjus font parties des dernières du comparatif et peuvent encore améliorer le système de navettes.

## SATISFACTION TRANSPORTS INTRA-STATION / NAVETTES



Bonneval sur Arc



7,4



Bessans



7,8



Val Cenis



7,5



Aussois



8,5



La Norma



6,7



Valfréjus



6,0

### AVEZ-VOUS UNE SUGGESTION À L'ÉGARD DES TRANSPORTS INTRA STATION ?

Taux de réponses : 57%



- Prévoir plus de navettes/de rotations
- Manque d'informations sur les navettes (horaires, circulation)
- Elargir les horaires
- Horaires non respectées
- Parking/Routes/trottoirs non déneigés
- Améliorer liaison aux autres stations (navettes plus fréquentes, plus grandes)
- Trop d'attente
- Trop de monde
- Amabilité/Responsabilité des chauffeurs à améliorer
- Mise en place de bus moins polluants
- Etendre le circuit des navettes
- Prévoir plus de parkings
- Bus adaptés aux skieurs et leurs équipements (type navette aéroport)
- Navettes trop petites
- Signalisation des arrêts
- Prix trop élevés
- Circulation des navettes en fin de saison

Détail par station dans le fichier Excel

## BENCHMARK

- 8,5 Aussois
- 8,3 Tignes
- 7,8 Bessans
- 7,8 Les Saisies
- 7,7 Les Orres
- 7,6 Valloire
- 7,5 Val Cenis
- 7,4 Bonneval sur Arc
- 7,4 Sainte-Foy
- 7,3 Montgenèvre
- 7,1 Puy-Saint-Vincent
- 7,1 Panel
- 7,0 Les Contamines
- 6,9 Valmeinier
- 6,7 La Norma
- 6,0 Valfréjus
- 5,0 Serre Chevalier



# SATISFACTION PARKING



1571  
répondants

Concernant la satisfaction des parkings et du stationnement, Bonneval sur Arc a la note de satisfaction la plus faible. Quant à Bessans, Val Cenis, Aussois, La Norma et Valfréjus, elles font parties des premières du comparatif des stations (BENCHMARK).

## SATISFACTION PARKING / STATIONNEMENT



## BENCHMARK

- 7,7** La Norma
- 7,6** Aussois
- 7,4** Bessans
- 7,2** Sainte-Foy
- 7,2** Les Contamines
- 7,2** Val Cenis
- 7,2** Valfréjus
- 6,9** Tignes
- 6,7** Panel
- 6,4** Montgenèvre
- 6,4** Puy-Saint-Vincent
- 6,1** Les Saisies
- 6,0** Bonneval sur Arc
- 5,9** Valloire
- 5,7** Les Orres
- 5,6** Valmeinier
- 5,5** Serre Chevalier



La satisfaction des bars et restaurants sur les pistes est à améliorer à Bessans et à Valfréjus.  
En revanche, les clients de Bessans sont satisfaits des bars et restaurants dans la station mais également des commerces d'alimentation.  
Valfréjus obtient une note de satisfaction assez faible pour les commerces d'alimentation.

### SATISFACTION BARS / RESTAURANTS SUR LES PISTES



Bonneval sur Arc



Bessans



Val Cenis



Aussois



La Norma



Valfréjus



### SATISFACTION BARS / RESTAURANTS VILLAGE STATION



Bonneval sur Arc



Bessans



Val Cenis



Aussois



La Norma



Valfréjus



### SATISFACTION COMMERCES D'ALIMENTATION



Bonneval sur Arc



Bessans



Val Cenis



Aussois



La Norma



Valfréjus



# SATISFACTION LOCATION DE SKI / ÉCOLE DE SKI



Haute  
Maurienne  
Vanoise



1630  
répondants

## SATISFACTION LOCATION DE SKI



Bonneval sur Arc



8,2



Bessans



8,6



Val Cenis



7,9



Aussois



7,7



La Norma



8,4



Valfréjus



7,2

## SATISFACTION ECOLE DE SKI



Bonneval sur Arc



8,6



Bessans



8,5



Val Cenis



8,4



Aussois



9,1



La Norma



8,6



Valfréjus



7,9

Les clients de Bonneval sur Arc, Bessans et La Norma sont satisfaits de la location de ski. Valfréjus reçoit une note de satisfaction de l'école de ski relativement basse par rapport aux autres stations.

## AVEZ-VOUS UNE SUGGESTION À L'ÉGARD DE L'ÉCOLE DE SKI ?

Taux de réponses : 32%



- Améliorer l'amabilité du personnel
- Trop de personnes dans un cours
- Pédagogie/Dialogue avec le moniteur/ Qualité du cours/ Surveillance
- Les cours devraient durer plus longtemps
- Améliorer le niveau linguistique du personnel (anglais, italien, néerlandais)
- Communiquer aux parents les progrès faits par leurs enfants
- Améliorer les horaires d'ouverture
- Éviter de faire des groupes avec différents niveaux
- Lieu de RDV/Organisation à améliorer
- Prix trop élevés
- Plus de cours particuliers/ de moniteurs
- Garderie

Détail par station dans le fichier Excel



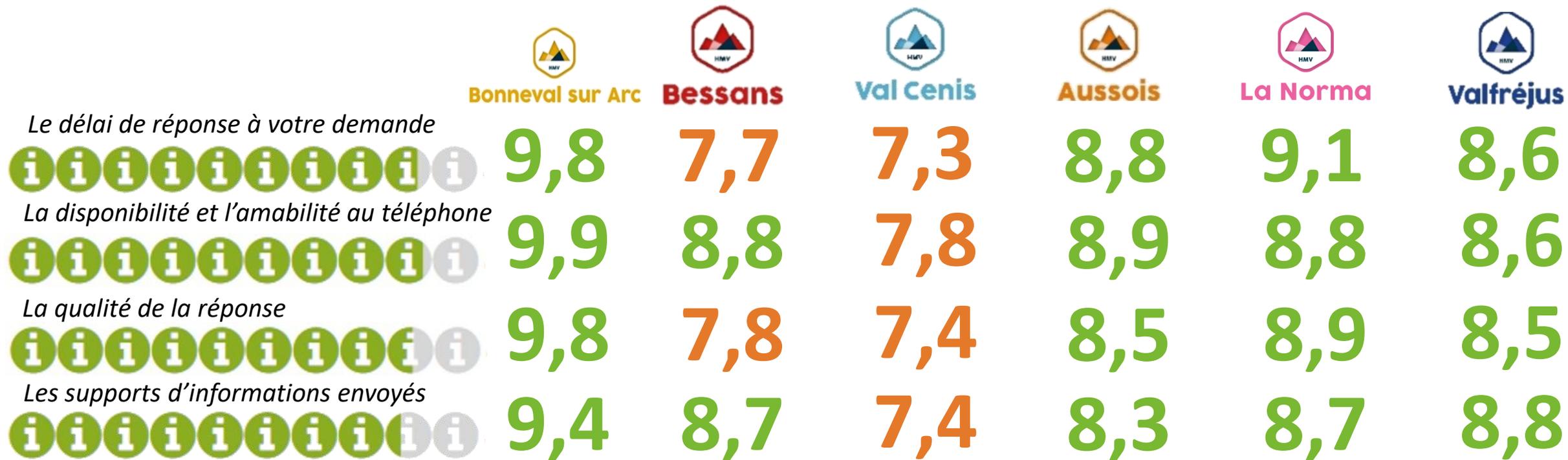
# SATISFACTION OFFICE DE TOURISME



406  
répondants

Bonneval sur Arc, Bessans et Aussois ayant peu de répondants, il faut manipuler ces données avec précaution.

## SATISFACTION AVANT LE SÉJOUR





# SATISFACTION OFFICE DE TOURISME



950  
répondants

## SATISFACTION PENDANT LE SÉJOUR

Le temps d'attente dans les locaux



La disponibilité et l'amabilité



La qualité de la réponse



Les informations en libre service



La commodité des locaux



Les horaires d'ouverture



Bonneval sur Arc



Bessans



Val Cenis



Aussois



La Norma



Valfréjus

8,8

9,4

8,4

8,2

7,7

8,1

8,3

9,2

8,1

8,8

8,8

8,5

8,7

9,3

8,1

8,5

8,8

7,7

8,7

9,0

8,0

8,3

8,1

8,0

8,4

9,1

8,2

8,7

8,4

8,5

8,5

9,0

8,1

8,4

8,6

8,1

SUGGESTIONS OFFICE DE TOURISME :

TABLEAU D'AFFICHAGE EXTÉRIEUR

HORAIRES D'OUVERTURE

AMABILITÉ, ACCUEIL DU PERSONNEL

ESPACE TROP PETIT

DÉCORATION, MODERNITÉ

COMMUNICATION SUR LES ACTIVITÉS

CLARTÉ ET QUALITÉ DES INFORMATIONS DONNÉES



# NET PROMOTER SCORE



1981  
répondants

## BENCHMARK

- +59 Bonneval sur Arc
- +57 Bessans
- +56 Les Saisies
- +51 Sainte-Foy
- +49 Puy-Saint-Vincent
- +47 Valloire
- +47 La Norma
- +45 Montgenèvre
- +39 Les Contamines
- +37 Val Cenis
- +36 Tignes
- +31 Aussois
- +31 Valmeinier
- +30 Les Orres
- +19 Serre Chevalier
- +12 Panel
- 9 Valfréjus
- 5 Val d'Allos

## NPS : PENSEZ-VOUS RECOMMANDER CETTE DESTINATION À VOS PROCHES ? AVEC QUELLE PROBABILITÉ ?



**13%**  
de détracteurs

**36%**  
de passifs

**51%**  
de promoteurs



**+38**

(promoteurs – détracteurs)

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.



Haute  
Maurienne  
Vanoise

# FACTEURS DE FIDÉLISATION



682  
répondants

ANALYSES &  
MARKETING TOURISTIQUE



## Bonneval sur Arc

**Station village, authenticité (49%)**

**Enneigement (30%)**

**Domaine skiable (27%)**

**Ambiance, convivialité (24%)**

**Station familiale (23%)**

**Beauté du paysage, cadre (21%)**

**Calme, tranquillité (18%)**

**Commerçant, personnel agréable (17%)**

**Pas trop de monde, pas d'attente (11%)**

**Prix raisonnables (8%)**



## Aussois

**Station village, authenticité (40%)**

**Station familiale (31%)**

**Ambiance, convivialité (24%)**

**Domaine skiable (23%)**

**Commerçant, personnel agréable (23%)**

**Beauté du paysage, cadre (15%)**

**Ensoleillement, météo (10%)**

**Hébergement (8%)**

**Prix raisonnables (7%)**

**Accessibilité, proximité (7%)**



## Bessans

**Domaine skiable (54%)**

**Station village, authenticité (36%)**

**Beauté du paysage / cadre (32%)**

**Enneigement (29%)**

**Calme, tranquillité (22%)**

**Ambiance, convivialité (12%)**

**Commerçant, personnel agréable (11%)**

**Station familiale (9%)**

**Ensoleillement, météo (8%)**

**Hébergement (7%)**



## La Norma

**Station familiale (42%)**

**Domaine skiable (34%)**

**Ambiance, convivialité (19%)**

**Station village, authenticité (18%)**

**Commerçant, personnel agréable (15%)**

**Prix raisonnables (15%)**

**Accessibilité, proximité (12%)**

**Hébergement (9%)**

**Adaptée aux enfants (9%)**

**Enneigement (7%)**

## QUELS ASPECTS DE LA STATION VOUS DONNENT

# LE PLUS ENVIE DE REVENIR ?

Recodage question ouverte / Taux de réponses : 67%



## Val Cenis

**Domaine skiable (48%)**

**Station familiale (26%)**

**Station village, authenticité (23%)**

**Hébergement (19%)**

**Commerçant, personnel agréable (18%)**

**Beauté du paysage / cadre (16%)**

**Prix raisonnables (14%)**

**Accessibilité, proximité (13%)**

**Ambiance, convivialité (13%)**

**Enneigement (11%)**



## Valfréjus

**Station familiale (34%)**

**Domaine skiable (32%)**

**Hébergement (15%)**

**Commerçant, personnel agréable (14%)**

**Station village, authenticité (13%)**

**Prix raisonnables (13%)**

**Ambiance, convivialité (10%)**

**Beauté du paysage, cadre (10%)**

**Enneigement (8%)**

**Pas trop de monde, pas d'attente (7%)**



Haute  
Maurienne  
Vanoise

# FACTEURS D'ATTRITION



682  
répondants



Bonneval sur Arc

- Domaine skiable limité (24%)**
- Animations, activités après-ski (15%)**
- Tarifs trop élevés (12%)**
- Commerces, restaurants (12%)**
- Accessibilité (11%)
- Hébergement, location (7%)
- Cours de ski (7%)
- Navettes (7%)
- Remontées mécaniques vétustes (7%)
- Pas adaptée aux enfants (5%)



Aussois

- Domaine skiable limité (23%)**
- Animations, activités après-ski (16%)**
- Hébergement, location (14%)**
- Navettes (14%)**
- Tarifs trop élevés (13%)**
- Commerces, restaurants (12%)**
- Accessibilité (4%)
- Accueil, amabilité du personnel (4%)
- Pas adaptée aux enfants (4%)
- Trop d'attente, trop de monde (3%)



Bessans

- Animations, activités après-ski (17%)**
- Commerces, restaurants (11%)**
- Domaine skiable limité (8%)**
- Distance domicile (7%)
- Navettes (7%)
- Hébergement, location (6%)
- Tarifs trop élevés (6%)
- Accessibilité (3%)
- Pas adaptée aux enfants (3%)
- Accueil, amabilité du personnel (2%)



La Norma

- Domaine skiable limité (21%)**
- Animations, activités après-ski (16%)**
- Commerces, restaurants (12%)**
- Hébergement, location (12%)**
- Tarifs trop élevés (9%)**
- Remontées mécaniques vétustes (6%)**
- Distance domicile (3%)
- Navettes (3%)
- Cours de ski (3%)
- Pas adaptée aux enfants (2%)



Val Cenis

- Domaine skiable limité (21%)**
- Animations, activités après-ski (17%)**
- Hébergement, location (11%)**
- Tarifs trop élevés (11%)**
- Commerces, restaurants (10%)**
- Navettes (8%)
- Distance domicile (5%)
- Remontées mécaniques vétustes (5%)
- Pas adaptée aux enfants (3%)
- Cours de ski (2%)



Valfréjus

- Domaine skiable limité (46%)**
- Animations, activités après-ski (24%)**
- Navettes (10%)**
- Commerces, restaurants (8%)**
- Hébergement, location (7%)**
- Tarifs trop élevés (6%)**
- Remontées mécaniques vétustes (4%)**
- Distance domicile (2%)
- Pas adaptée aux enfants (2%)
- Présence de chiens (2%)

## QUELS ASPECTS DE LA STATION VOUS DONNENT LE MOINS ENVIE DE REVENIR ?

Recodage question ouverte / Taux de réponses : 55%

# FOCUS

# DOMAINE SKIABLE





# DOMAINE SKIABLE



1928  
répondants

Une note moyenne du domaine skiable très satisfaisante à Bessans, Bonneval sur Arc, Aussois et Val Cenis.  
Plus de 8 clients sur 10 sont satisfaits du domaine skiable de Bessans et de Bonneval sur Arc, et plus de 7 clients sur 10 sont satisfaits du domaine d'Aussois et de Val Cenis.  
La Norma peut améliorer sa note de satisfaction du domaine avec 2/3 de clients satisfaits.  
En ce qui concerne Valfréjus, une note moyenne décevante à améliorer avec plus d'1/4 des clients insatisfaits du domaine skiable.

## QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION GÉNÉRALE SUR LE DOMAINE SKIABLE ?





# LES PISTES



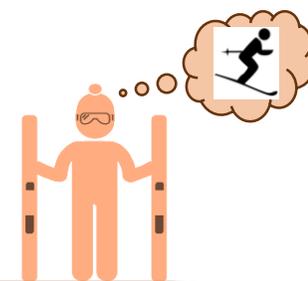
1932  
répondants

## SATISFACTION PISTES

	 Bonneval sur Arc	 Bessans	 Val Cenis	 Aussois	 La Norma	 Valfréjus
Accès aux pistes	8,2	8,3	8,7	7,7	8,4	7,9
Damage préparation	8,7	8,5	8,2	8,5	8,1	7,6
Signalétique	8,0	8,8	7,8	8,6	8,4	7,8
Qualité neige	9,0	8,6	8,1	8,4	8,1	8,2
Sécurité	8,7	8,9	8,2	8,9	8,4	7,6
Présence personnel	7,7	8,0	7,5	8,3	7,9	7,8
Prévention des dangers	8,1	8,5	8,1	8,7	8,2	8,1

## REMARQUES / SUGGESTIONS

Recodage question ouverte / Taux de réponses : 14%



### Signalétique

93 citations

Améliorer la signalétique / le balisage notamment au niveau des croisements / intersections de pistes  
Manque d'indications sur les pistes

### Entretien / damage

47 citations

Améliorer le damage lors de fortes chutes de neige  
Qualité de la neige à certains endroits / moments

### Sécurité / Contrôle

47 citations

Améliorer la sécurité sur les pistes (filet, verglas...)  
Faire de la prévention auprès des skieurs dangereux (vitesse, en aval...)

Détail par station dans le fichier Excel



# LES PISTES



1932  
répondants

## SATISFACTION PISTES – BENCHMARK STATIONS

Haute  
Maurienne  
Vanoise

									
Accès aux pistes	8,2	8,4	8,2	8,2	8,3	8,5	8,3	7,2	8,6
Damage préparation	8,3	8,3	8,6	8,3	8,4	8,6	8,3	7,5	8,6
Signalétique	7,9	8,1	8,3	8,2	8,1	8,6	8,2	7,6	8,5
Qualité neige	8,2	8,3	8,6	8,4	8,8	8,7	8,4	7,8	8,7
Sécurité	8,3	8,3	8,5	8,5	8,4	8,5	8,2	7,6	8,7
Présence personnel	7,8	7,5	7,8	7,9	7,6	7,8	7,6	7,0	8,0
Prévention des dangers	8,2	8,1	8,4	8,3	8,2	8,4	8,1	7,6	8,5

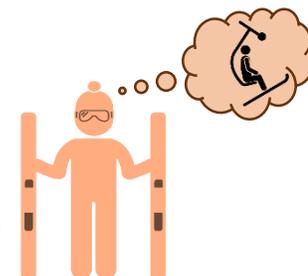
# LES REMONTÉES MÉCANIQUES

## SATISFACTION REMONTÉES MÉCANIQUES

	Bonneval sur Arc	Bessans	Val Cenis	Aussois	La Norma	Valfréjus
<b>Temps d'attente RM</b>	8,9	8,5	8,2	8,7	8,6	8,3
<b>Accueil départ /arrivée RM</b>	8,7	8,9	8,3	8,7	8,3	8,3
<b>Infos départ RM</b>	8,1	7,9	7,6	8,8	8,2	8,0
<b>Assistance RM</b>	8,4	8,4	8,2	8,8	8,0	8,4
<b>Confort RM</b>	7,2	7,5	7,6	8,1	7,7	7,7
<b>Propreté abords RM</b>	8,9	8,0	8,7	9,0	8,7	8,6
<b>Fiabilité RM (pannes, arrêts...)</b>	7,5	7,7	7,9	8,4	8,0	7,8

## REMARQUES / SUGGESTIONS

Recodage question ouverte / Taux de réponses : 19%



### • Performance / vétusté / confort

190 citations

- Renouveler / améliorer les RM trop vétustes
- Améliorer la rapidité des télésièges
- Eviter les pannes / arrêts
- Installer des télésièges débrayables / chauffants
- Ajouter des barres de protection pour les enfants
- Ajouter des protections contre le vent / le froid

### • Attente / Flux

45 citations

- Améliorer la gestion de la file d'attente
- Optimiser le remplissage des télésièges
- Améliorer l'accès / secteur ski

### • Horaires / Accueil

26 citations

- Prévoir une ouverture plus tôt / fermeture plus tard
- Afficher les informations des RM (horaires, ouverture) via application ou grand panneau lumineux
- Améliorer l'amabilité / l'accueil du personnel



# LES REMONTÉES MÉCANIQUES



1821  
répondants

## SATISFACTION REMONTÉES MÉCANIQUES — BENCHMARK STATIONS

Haute  
Maurienne  
Vanoise

									
Temps d'attente RM	8,0	8,3	7,9	8,5	8,2	8,2	7,6	6,8	8,2
Accueil départ /arrivée RM	8,4	8,5	8,2	8,5	8,1	8,6	8,4	7,9	8,5
Infos départ RM	7,9	8,1	8,0	8,1	7,9	8,2	8,0	6,9	8,4
Assistance RM	8,3	8,4	8,0	8,4	8,0	8,6	8,3	7,3	8,5
Confort RM	7,7	7,7	7,8	7,6	7,5	7,9	7,7	4,9	7,7
Propreté abords RM	8,7	8,7	8,7	8,7	8,6	8,9	8,5	7,9	9,0
Fiabilité RM (pannes, arrêts...)	7,9	8,3	8,2	7,9	7,7	8,1	8,0	5,6	8,2



# LES CAISSES



1029  
répondants

## SATISFACTION CAISSES



Contact personnel  
caisses



Temps d'attente  
caisses

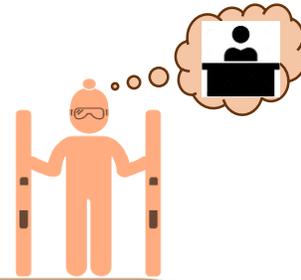


Affichage  
informations caisses



## REMARQUES / SUGGESTIONS

Recodage question ouverte / Taux de réponses : 14%



### • Produits 127 citations

Plus de choix de forfaits (forfait à l'heure...)  
Prévoir des forfaits de ski flexibles  
Améliorer les forfaits famille et enfants

### • Attente / Organisation des caisses 60 citations

Améliorer le temps d'attente aux caisses  
Ouvrir plus de guichets lors de forte affluence  
Elargir les horaires d'ouverture des guichets

### • Prix 48 citations

Baisser les tarifs des forfaits  
Adapter les tarifs  
Proposer plus de réductions, remboursement...

### • Processus achat 27 citations

Installer des guichets spécifiques / bornes automatiques  
Facilité l'achat et le rechargement des supports via internet

Détail par station dans le fichier Excel

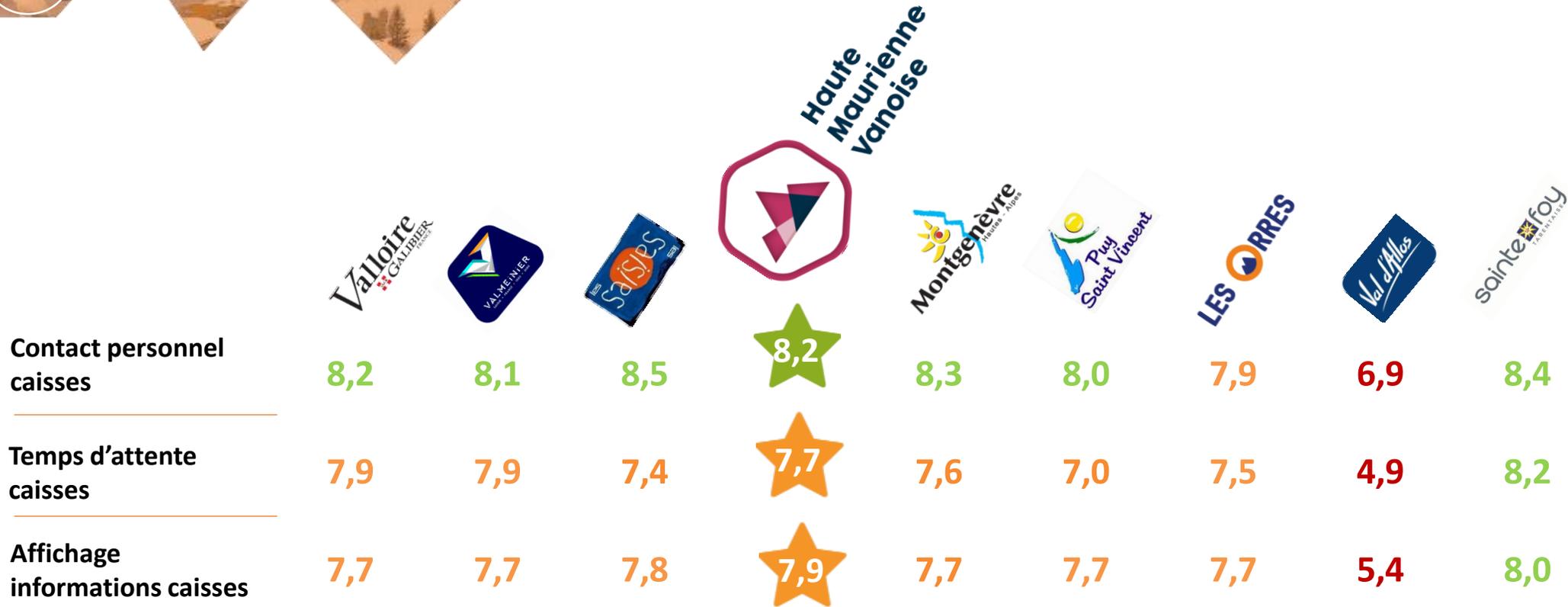


# LES CAISSES



1029 répondants

## SATISFACTION CAISSES— BENCHMARK STATIONS



# LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES SUR LE TERRITOIRE





Haute  
Maurienne  
Vanoise

# BUDGETS VS. REVENUS

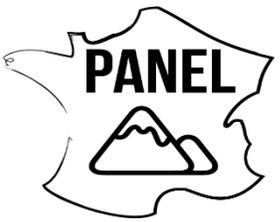


1981  
répondants

*En Haute-Maurienne Vanoise, le budget moyen du séjour est supérieur à celui de la moyenne nationale (PANEL) dans toutes les stations. En revanche, la part du budget dans le revenu est supérieur à la moyenne à Bonneval sur Arc, Val Cenis, Aussois et La Norma.*



**Haute  
Maurienne  
Vanoise**



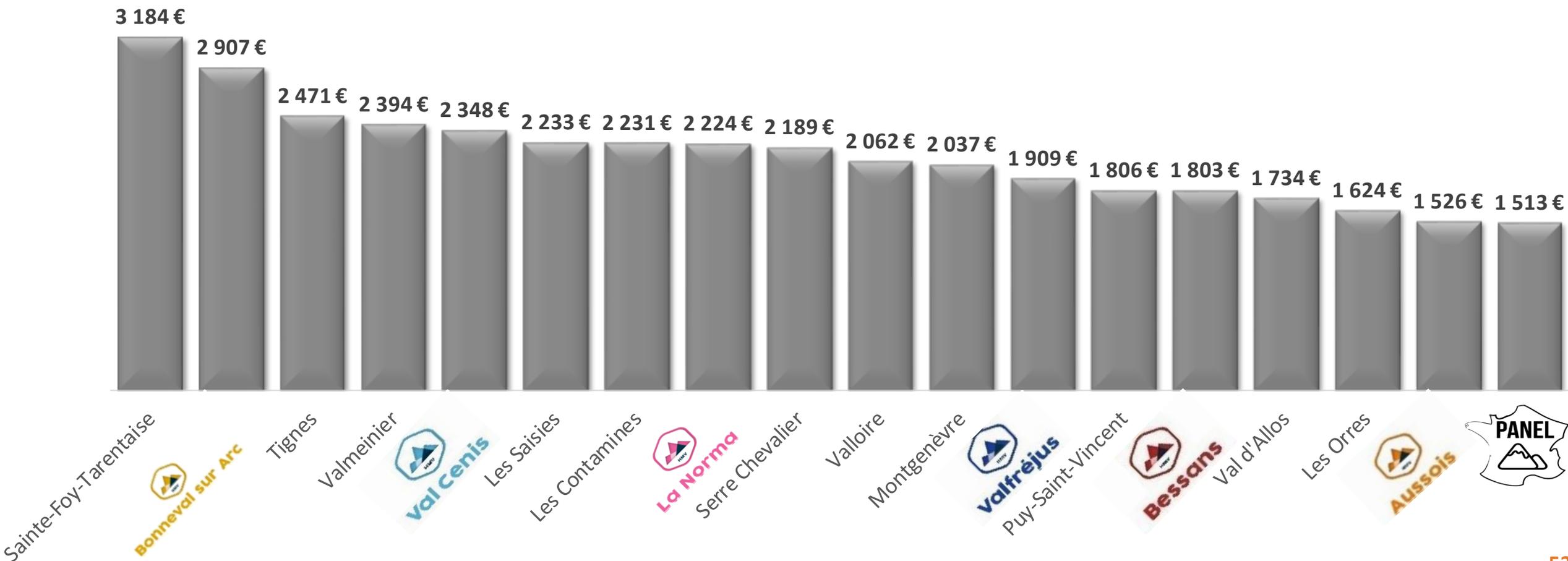


1981  
répondants



# BUDGETS

## BUDGET – BENCHMARK STATIONS





# POSTES DE DÉPENSES

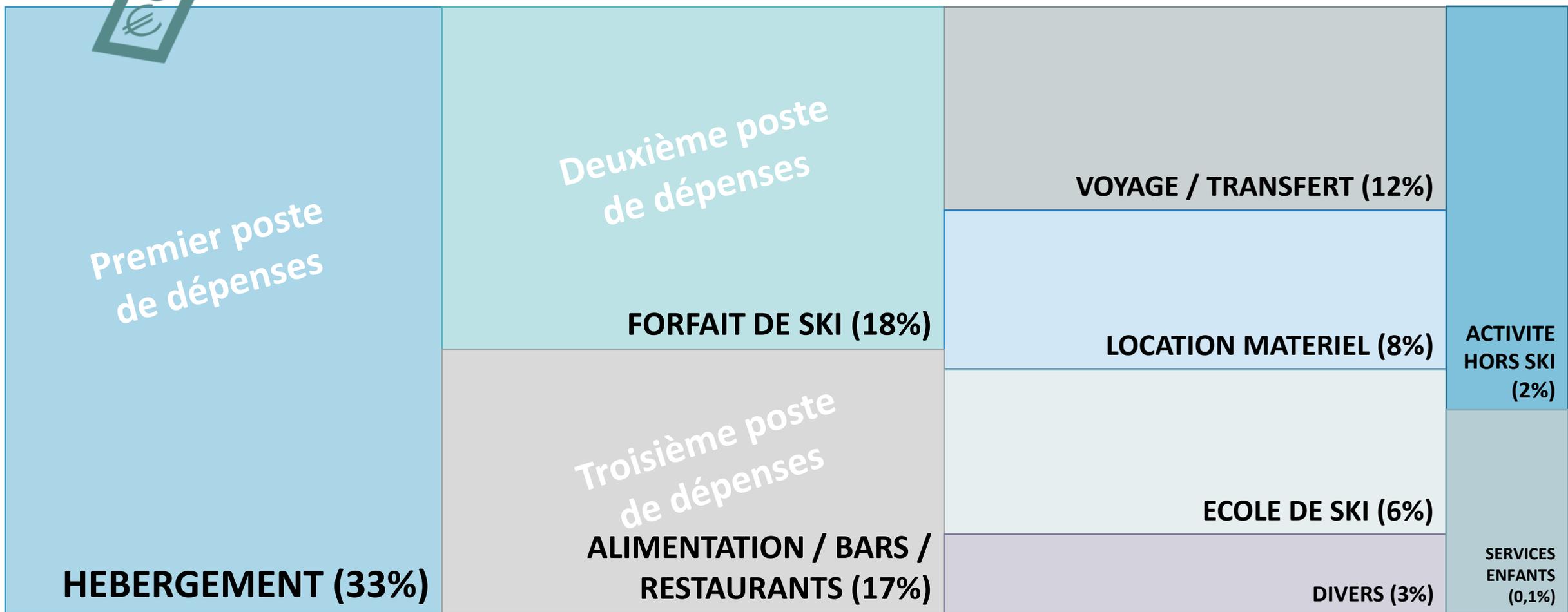


851  
répondants

Quelle que soit la destination, le premier poste de dépenses est l'hébergement qui représente 33% des dépenses totales.  
En seconde position arrive les dépenses liées à l'achat des forfaits de ski qui recourent 18% du budget total.  
L'alimentation / la nourriture, les bars/restaurants représentent 17% du budget total et se placent en troisième position dans les différents postes de dépenses.

## PART DES DIFFÉRENTS POSTES DE DÉPENSES DANS LE BUDGET TOTAL

### HORS PACKAGE – CLIENTS MARCHANDS



La ventilation des dépenses n'est connue que pour les clients n'ayant pas acheté un package.

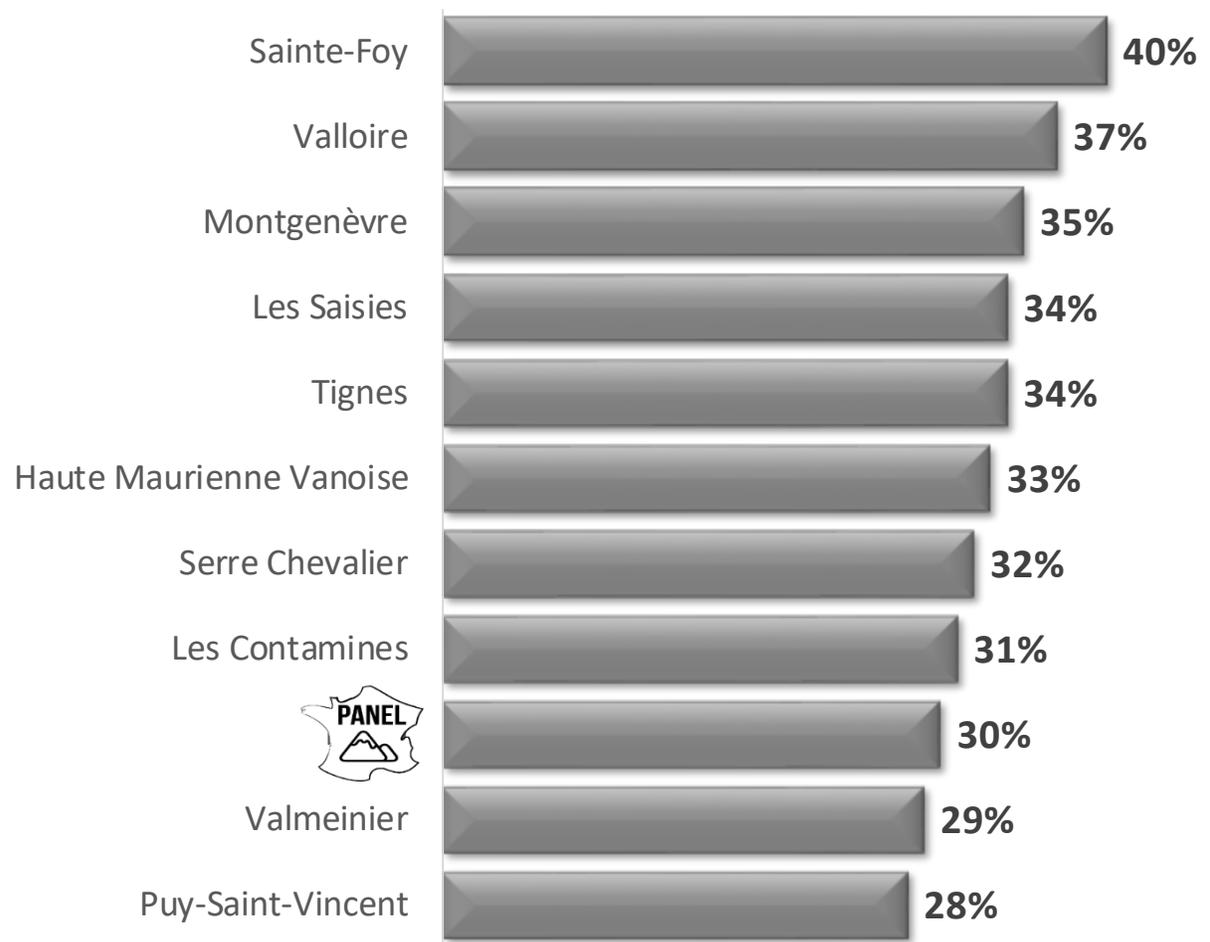


# POSTES DE DÉPENSES

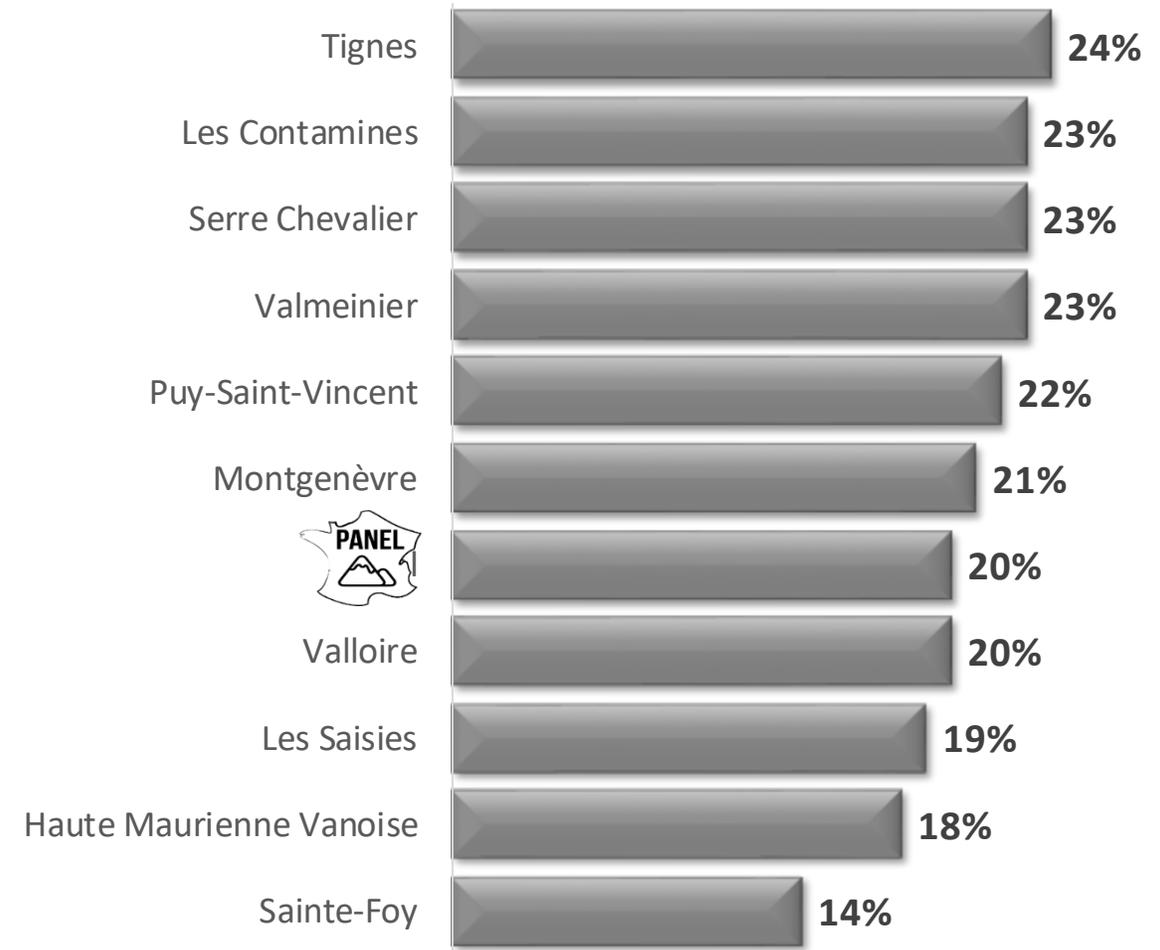


## PART DES DIFFÉRENTS POSTES DE DÉPENSES DANS LE BUDGET TOTAL – BENCHMARK STATIONS

### POIDS DE L'HÉBERGEMENT



### POIDS DU FORFAIT DE SKI

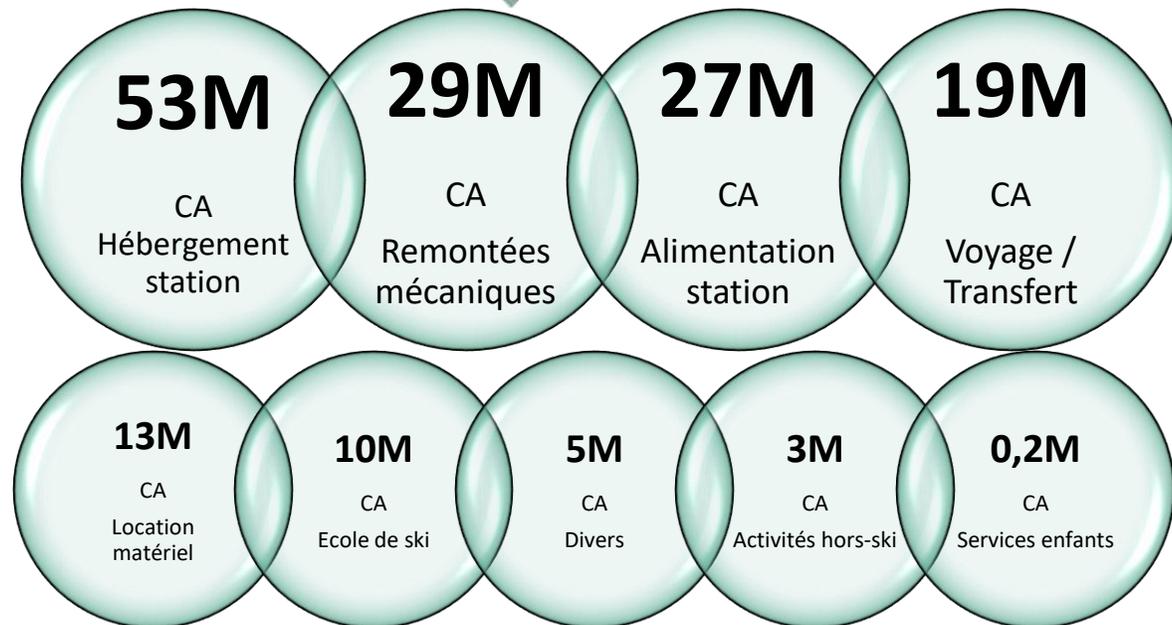


Haute  
Maurienne  
Vanoise

# RETOMBÉES ÉCONOMIQUES STATION



1981  
répondants



**159M**  
CA STATION

Nous savons que le chiffre d'affaires des remontées mécaniques est de 29 millions d'euros en moyenne.

Or, nous avons calculé la part de chaque poste de dépenses dans le budget total.

Nous pouvons donc en déduire que le budget total de la station avoisine les 159 millions d'euros de chiffre d'affaires au total.

Pour  
**1 lit**  
station



De **retombées**  
**économiques** station

# CONCLUSIONS

# PRÉCONISATIONS





# CONCLUSIONS



Bonneval sur Arc

Village authentique au caractère familial développé avec une majorité de tribus composées d'**enfants** (78%).

Un **renouvellement de clientèle** (15%) à Bonneval sur Arc plus faible que la moyenne nationale des stations (27%).

Les arguments « **enneigement** » et « **station familiale** » sont des critères importants dans le choix de la destination.

6 réservations sur 10 sont des réservations **marchandes** et plus de 2/3 des clients réservent leur hébergement plus de 3 mois à l'avance en lien avec l'attractivité de la destination.

Une consommation élevée de forfaits « **semaine** » (66%) et Bonneval sur Arc est la station où la part d'utilisation du forfait Eskimo est la plus importante (41%).

Une très bonne note de **satisfaction** globale du séjour ainsi que pour le domaine skiable. A l'inverse, une note des **parkings** très faible, un point à améliorer.

Une satisfaction du domaine skiable qui peut être améliorée sur différents critères des **pistes** (présence du personnel), des **remontées mécaniques** (confort, fiabilité) et des **caisses** (temps d'attente, affichage des informations).



Bessans

Une clientèle plus **âgée** (58 ans en moyenne) que la moyenne (41 ans) impliquant moins de tribus avec enfants. Très peu de clientèle **étrangère** (2%) et **opportuniste** (4%).

La « **fidélité / habitude** » est le premier critère de choix de destination (61%).

Près de 7 réservations sur 10 sont des réservations **marchandes** et 14% des réservations sont effectuées moins d'une semaine avant le séjour, part la plus importante entre les stations de Haute-Maurienne-Vanoise en lien avec la fidélité client.

Réputé pour son domaine nordique, les activités les plus pratiquées à Bessans sont les « **promenades à pied** » et le « **ski nordique** ». Bessans connaît un taux de non skieurs très élevé (47%) qui peut s'expliquer par l'âge de la clientèle et par la faible étendue du domaine skiable alpin.

Une très bonne note de **satisfaction** globale du séjour (plus faible pendant les vacances d'hiver) ainsi que pour le domaine skiable.

La satisfaction des bars et restaurants sur les pistes est à améliorer.



# CONCLUSIONS



Station de sport d'hiver dynamique avec une part importante de clientèle étrangère. Les tribus de voyage sont majoritairement composées d'**enfants** (69%), une station au caractère familial nourri.

Un **renouvellement de clientèle** (36%) à Val Cenis supérieur à la moyenne nationale des stations (27%) en lien avec sa structure d'hébergement.

Les arguments « **station familiale** » et « **prix intéressants** » sont des critères essentiels dans le choix de la destination.

Près de 8 réservations sur 10 sont des réservations **marchandes** et plus de la moitié des clients réservent leur hébergement plus de 3 mois à l'avance lié à la forte attractivité de la station.

Une consommation élevée de forfaits « **semaine** » (77%) et Val Cenis est la station où la part d'utilisation du forfait Eskimo est la plus faible (15%), le domaine skiable étant déjà assez étendu.

Le contact avec le personnel de l'Office de Tourisme avant le séjour est à améliorer sur plusieurs critères. Une très bonne note de **satisfaction** globale du séjour ainsi que pour le domaine skiable. Une satisfaction du domaine skiable qui peut toutefois être améliorée sur différents critères des **pistes** (signalétique, présence du personnel), des **remontées mécaniques** (informations au départ, confort, fiabilité) et des **caisses** (affichage des informations).



Station labellisée « Famille Plus », la majorité des tribus à Aussois est composée d'**enfants** (66%). Peu de clientèle **étrangère** (10%) et un **renouvellement de clientèle** (28%) proche de la moyenne (27%).

Le côté **station familial** et les **prix intéressants** que propose la station sont des critères de choix de la destination importants.

3 clients sur 10 ont effectué leur réservation via un **comité d'entreprise** ou une **association**. Environ 1 client sur 3 a été agréablement surpris par le confort de son hébergement (32%).

9 réservations sur 10 sont des réservations **marchandes** et 73% des réservations sont effectuées plus d'un mois à l'avance.

Moins de la moitié des forfaits achetés sont des forfaits **semaine** (49%).

Une satisfaction des **transports / navettes** excellente dans la station, la meilleure du comparatif.

Une très bonne note de **satisfaction** globale du séjour ainsi que pour le domaine skiable. Quelques points sont tout de même à améliorer concernant les **pistes** (accès aux pistes) mais aussi les **caisses** (temps d'attente).



# CONCLUSIONS



## La Norma

Station de ski familiale située au cœur de la Maurienne, les tribus de voyage sont majoritairement composées d'**enfants** (71%) à La Norma.

Un **renouvellement de clientèle** (25%) à La Norma proche de la moyenne nationale des stations (27%).

Les arguments « **station familiale** » et « **fidélité / habitude** » sont des critères importants dans le choix de la destination.

Plus de 6 réservations sur 10 (65%) sont des réservations **marchandes** et près de 7 clients sur 10 (68%) réservent leur hébergement plus de 3 mois à l'avance en lien avec la forte fidélité à la station.

Une consommation élevée de forfaits « **semaine** » (73%).

Le temps d'attente dans les locaux de l'Office de Tourisme peut être amélioré.

Une très bonne note de **satisfaction** globale du séjour. En ce qui concerne le domaine skiable, une satisfaction qui peut être améliorée sur différents critères des **pistes** (présence du personnel), des **remontées mécaniques** (confort) et des **caisses** (temps d'attente, affichage des informations).



Une station « village » reconnue pour sa dimension humaine, la majorité des tribus est composée d'enfants (68%). Une clientèle **étrangère** assez présente (26%) et un renouvellement de clientèle (39%) plus important que la moyenne (27%) en lien avec sa structure d'hébergement.

Le côté **station familial** et les **prix intéressants** que proposent la station sont des critères de choix de destination importants.

Plus de 8 réservations sur 10 sont des réservations **marchandes** et 1 réservation sur 4 est effectuée moins d'un mois à l'avance liées à la forte attractivité à la destination.

Plus de 3/4 des forfaits achetés sont des forfaits **semaine** (77%) et 34% des clients utilisent un forfait Eskimo. Un taux de non skieurs relativement bas (6%) qui se rapproche du taux des grandes stations d'altitude.

Une satisfaction des **transports** très basse à améliorer en augmentant la fréquence de passage des navettes et en diminuant les prix pratiqués. Les **bars et restaurants sur les pistes** ainsi que les **commerces d'alimentation** reçoivent des notes de satisfaction très faibles.

Une note correcte de **satisfaction** globale du séjour qui peut être améliorée pour se rapprocher de la moyenne nationale. Le domaine skiable obtient une note très faible, du fait de sa petite étendue, qui peut être optimisée sur quelques points concernant les **pistes** (excepté la qualité de la neige et la prévention des dangers), des **remontées mécaniques** (confort, fiabilité) mais aussi les **caisses** (temps d'attente, affichage des informations).



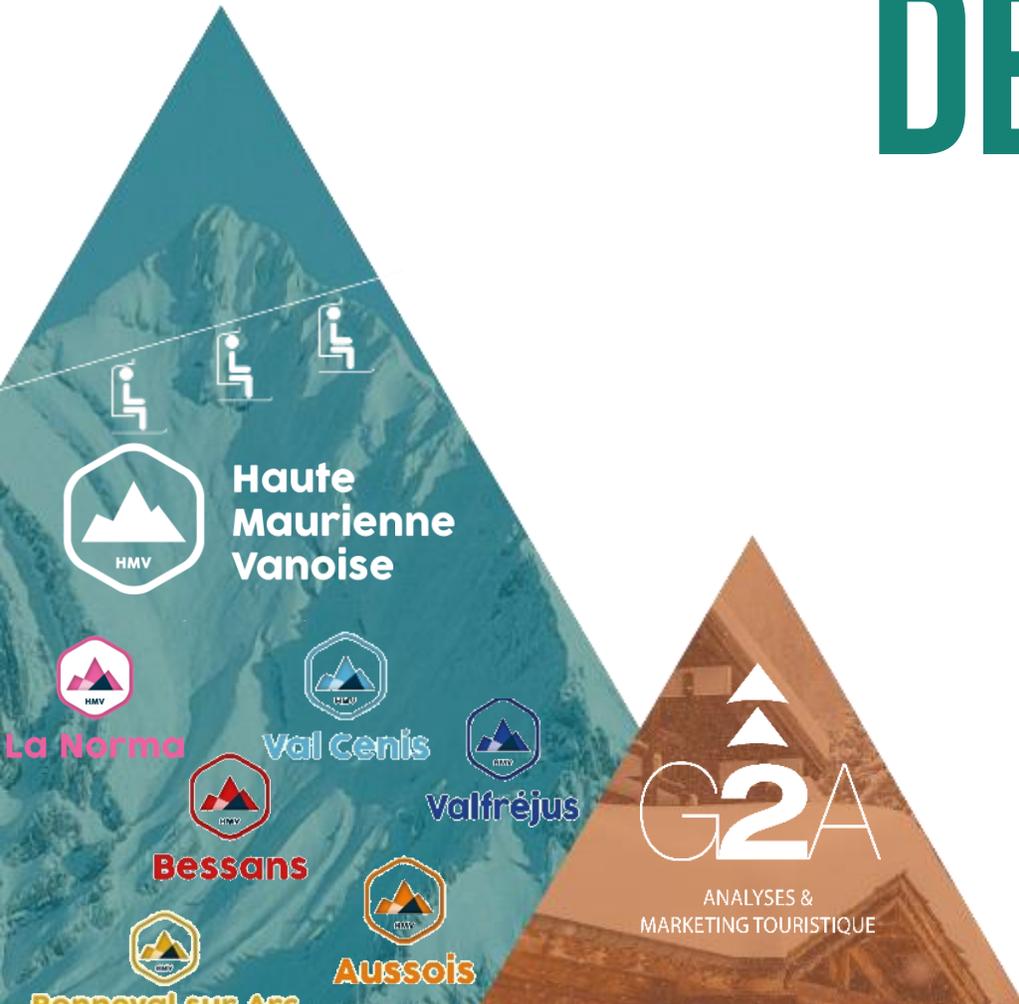
# PRÉCONISATIONS



- ✓ Conquérir d'**autres marchés** sur des clientèles plus **jeunes** afin de poursuivre la dynamique commerciale en station.
- ✓ Recruter des **nouveaux clients** en proposant des offres adaptées tous types de segments et avec le soutien des grands hébergeurs.
- ✓ Continuer le développement et la **rénovation des biens**, la qualité des biens , le niveau de confort des hébergements est un enjeu qui devient fort dans un environnement concurrentiel.
- ✓ Améliorer l'expérience client en proposant plus d'**activités après-ski / hors-ski**.
- ✓ Améliorer les performances de location propriétaire en mettant en place une **politique propriétaire** au sein de la station : classement, labélisation, mise aux normes et rénovation des biens.
- ✓ Perfectionner le **système de navettes** notamment pour la liaison entre les différentes stations, en mettant en place davantage de navettes et des **parkings stationnement** afin d'améliorer la satisfaction client.
- ✓ La qualité des **bars / restaurants, commerces** demandent de la réassurance afin d'améliorer la satisfaction.
- ✓ Accentuer la satisfaction aux **remontées mécaniques** notamment au niveau de l'attente au guichet et du confort des remontées en améliorant le flux des vacanciers, l'organisation ainsi que prévoir le renouvellement des remontées les plus vétustes.

# MERCI

# DE VOTRE ATTENTION





# ANNEXES



- **Lien pour la consultation du questionnaire**

<https://www.g2a-consulting.com/protected/?comeFrom=%2Fespace-client-h%C3%A9bergeur%2Facc%C3%A8s-clients-vyvo%2Fhaute-maurienne-vanoise%2F>

*Mot de passe valide : vyvo\_217\_HMV*

- 
- **Lien pour la consultation du web reporting :**

[https://vip.sphinxonline.net/g2a/H18\\_TC\\_VF/reporting\\_HMV\\_NW32.htm](https://vip.sphinxonline.net/g2a/H18_TC_VF/reporting_HMV_NW32.htm)

# Vos contacts G2A

**Alain VITALE**  
Co-Gérant

 00 (33) 6 61 32 27 12  
 alain.vitale@g2a-consulting.fr

**Emilie MAISONNASSE**  
Directrice des études et de la communication

 00 (33) 6 73 33 20 90  
 emilie.maisonnasse@g2a-consulting.fr

**Gilles REVIAL**  
Co-Gérant

 00 (33) 6 80 00 02 40  
 gilles.revial@g2a-consulting.fr

# Votre référent

**Julie BALMET**  
Chargée d'études statistiques

 00 (33) 6 23 13 55 46  
 julie.balmet@g2a-consulting.fr



Parc D'activités Alpespace  
112 voie Albert Einstein  
73800 FRANCIN



[www.g2a-consulting.fr](http://www.g2a-consulting.fr)