



Haute  
Maurienne  
Vanoise

# OBSERVATOIRE DES PROFILS, COMPORTEMENTS & SATISFACTION CLIENTS

~ Résultats hiver 2018/2019 ~

---

Juin 2019

# Sommaire

~ Résultats saison 2018/2019 ~

<b>1</b>	<b>Objectifs et méthodologie d'enquête</b>	 p.03
<b>2</b>	<b>Profils clients</b>	 p.06
<b>3</b>	<b>Processus de choix et réservation de séjour</b>	 p.13
<b>4</b>	<b>Activités ski &amp; hors-ski</b>	 p.26
<b>5</b>	<b>Satisfaction client</b>	 p.39
<b>6</b>	<b>Dépenses clients &amp; retombées économiques</b>	 p.49
<b>7</b>	<b>Synthèse et préconisations</b>	 p.54

1



# OBJECTIFS ET METHODOLOGIE

- ✓ 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



- ✓ Identifier les **attentes** et les **besoins** des clients afin d'affiner les services proposés

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

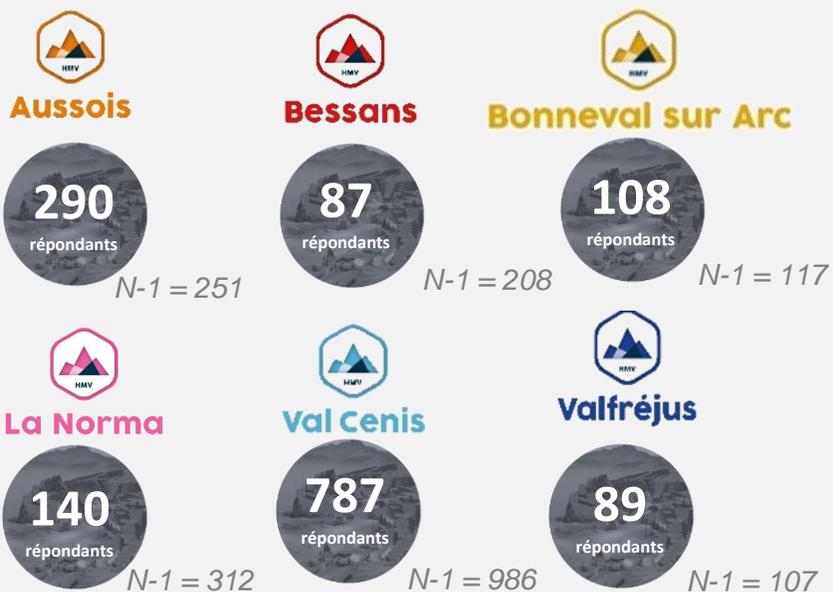


- ✓ Mesurer les **retombées économiques** sur le territoire

# Objectifs et méthodologie

## Méthodologie

1501  
réponses



- Enquête administrée **EN LIGNE** en français et en anglais
- Réponses **POST-SEJOUR** auprès des séjournants de la saison 2018/2019

- **Mobilisation** des répondants :
  - BDD Centrale de réservation / Offices de Tourisme / QRCode
  - BDD Remontées mécaniques
  - BDD Agence Montagne Immobilier
  - BDD Agence Destination Haute-Maurienne Vanoise
  - BDD Camping La Buidonnière

- **Recueil** :
  - Période d'enquête : 15 décembre 2018 – 30 avril 2019
  - Mode : Ordinateur, tablette, smartphone

- **Redressement des données** : canal réservation, périodes ...  
(afin de s'assurer de la représentativité de l'échantillon)

- **Éléments de comparaison** :
  - Échantillons « G2A » :  
*Sainte-Foy Tarentaise, Tignes, Val Cenis, Les Orres Aussois, Bonneval, Bessans, Valmeinier, Valloire, Montgenèvre, Serre Chevalier Briançon, Puy-Saint-Vincent, Les Saisies, Val d'Allos, Valloire, Stations du Val d'Arly (Crest-Voland, Notre Dame de Bellecombe, Flumet, La Giétaz), Les Gets, Arêches-Beaufort, Les Arcs, Chamonix, Valfréjus, La Norma, Les Contamines, Les Houches, Peisey Vallandry...*



- Panel national « multi-stations » : environ 1000 répondants représentatifs des français qui partent aux sports d'hiver en France dans tous massifs confondus.



2



# PROFILS CLIENTS

- Sexe
- Age
- Situation familiale
- Origine
- Tribu de voyage
- Fidélité

# Sexe, situation familiale

La part de couples, avec enfant(s) représente plus de la moitié de l'échantillon global.

Les différentes stations de la Haute Maurienne Vanoise rassemblent de nombreuses familles composées de couple avec enfants.

Un profil très familial est marqué sur ce territoire.

## SEXE

Une femme



49%

Un homme



51%

## SITUATION FAMILIALE

Chez les parents



1%

Pourcentage

Seul, sans enfant



5%

Pourcentage

Seul, avec enfant(s)



3%

Pourcentage

En couple, sans enfant



30%

Pourcentage

En couple, avec enfant(s)



61%

Pourcentage

# PROFILS CLIENTS

## Age

La moyenne d'âge de la clientèle de la Haute Maurienne Vanoise avoisine les 49 ans.

Un profil clientèle particulièrement marqué par les 35-50 ans, correspondant aux familles, mais également à des clientèles plus matures.

De plus, la moyenne d'âge est nettement plus élevée à Aussois et Bessans que dans les 4 autres stations.

### TRANCHES D'AGE

Moins de 25 ans  **2%**  
Pourcentage

Entre 25 et 34 ans  **8%**  
Pourcentage

Entre 35 et 44 ans  **31%**  
Pourcentage

Entre 45 et 54 ans  **29%**  
Pourcentage

Entre 55 et 64 ans  **17%**  
Pourcentage

65 ans et plus  **14%**  
Pourcentage

**MOYENNE D'ÂGE : 49 ANS**



**Aussois**

**MOYENNE D'ÂGE : 54 ANS**



**Bessans**

**MOYENNE D'ÂGE : 53 ANS**



**Bonneval sur Arc**

**MOYENNE D'ÂGE : 48 ANS**



**La Norma**

**MOYENNE D'ÂGE : 46 ANS**



**Val Cenis**

**MOYENNE D'ÂGE : 48 ANS**



**Valfréjus**

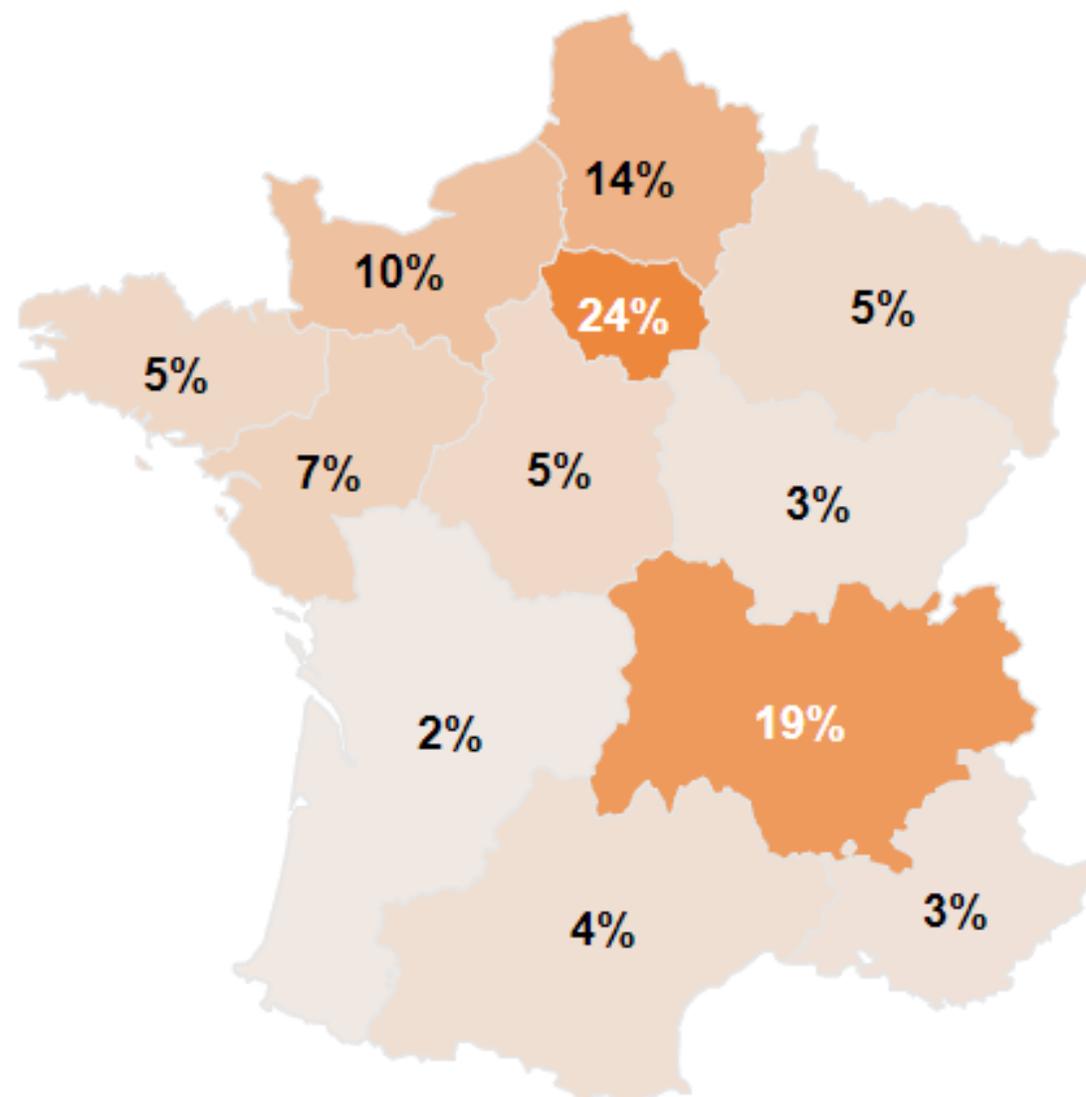
**MOYENNE D'ÂGE : 50 ANS**

# Origine

La principale région émettrice du marché français est la **région Ile-de-France** pour la plupart des stations en lien avec ses canaux de distribution.

Une clientèle étrangère présente sur le territoire (11%), les stations de Haute Maurienne Vanoise arrive à conquérir des belges, néerlandais, italiens mais aussi des clientèles d'autres pays de l'Europe comme le Royaume Uni, l'Allemagne, le Luxembourg, l'Espagne.

## ORIGINE CLIENTELE

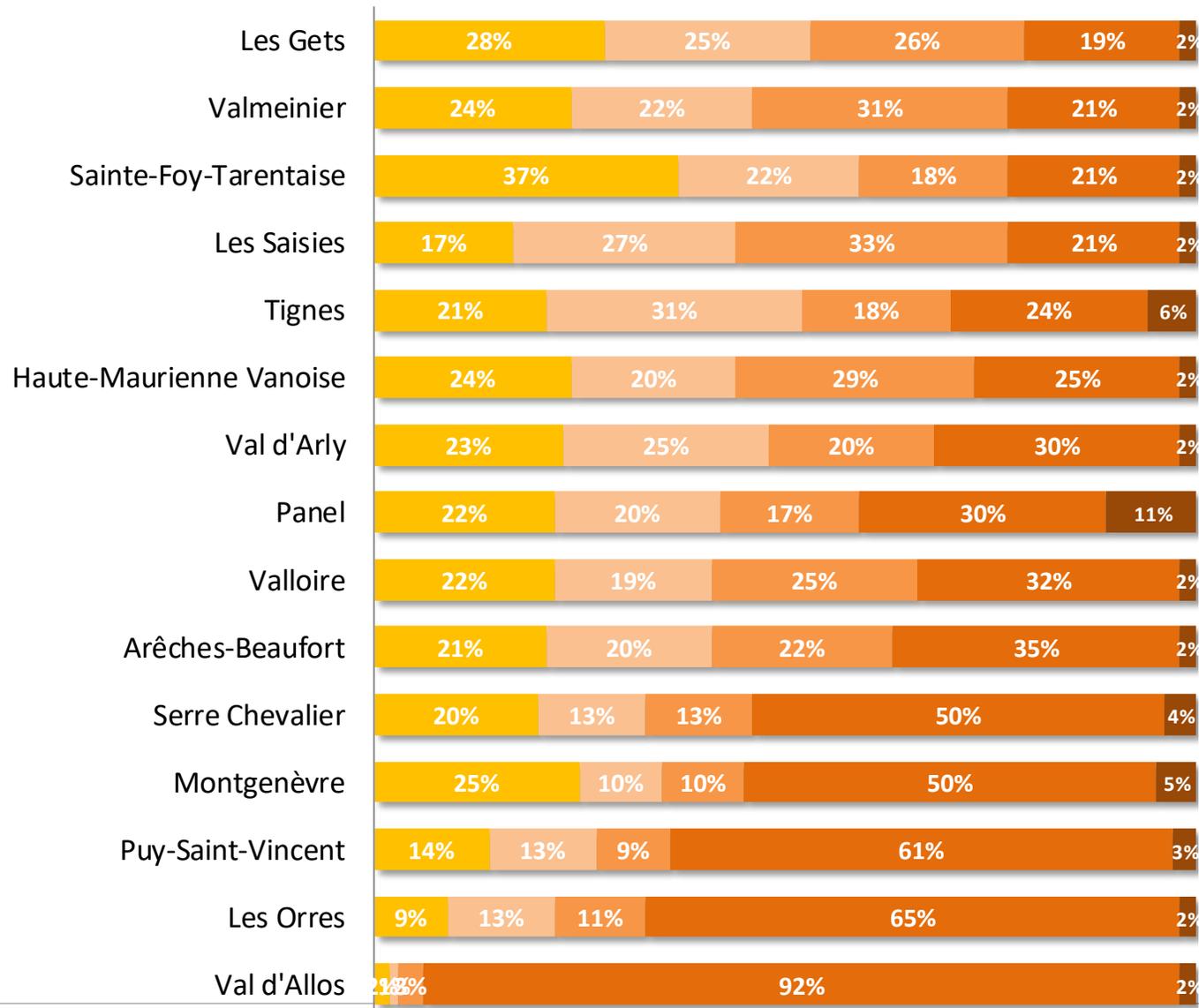


# Origine

La majorité de la clientèle de la Haute Maurienne Vanoise est originaire de la partie Nord de la France et de la frange Est.

## BENCHMARK

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



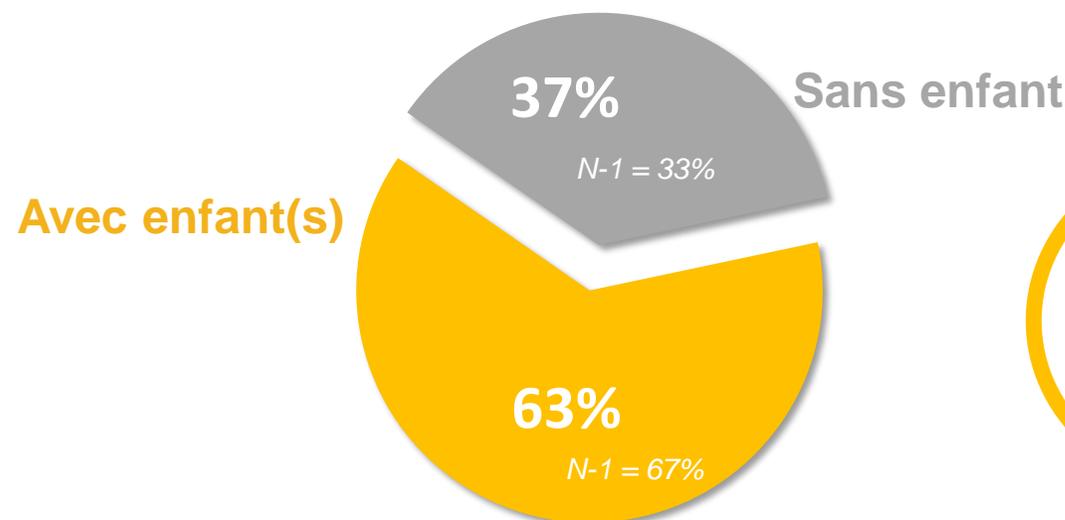
# Tribu de voyage

Parmi les tribus de voyage en Haute Maurienne Vanoise, près de **deux tiers** des tribus sont composées d'**enfants**.

La taille moyenne de la tribu de voyage est 4,7 personnes. Cette taille est inférieure à celle de la moyenne nationale (Panel).

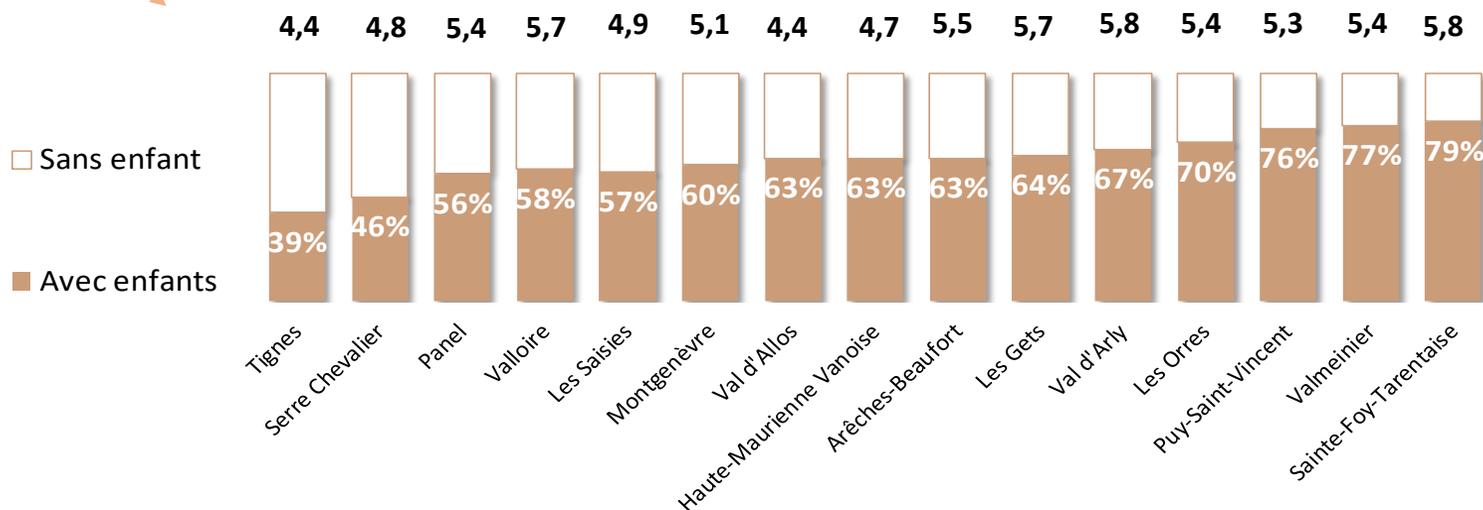
Le territoire de la Haute Maurienne Vanoise fait parti des destinations **familiales** du panel G2A.

## PRESENCE D'ENFANT(S)



Taille moyenne de la tribu

## BENCHMARK

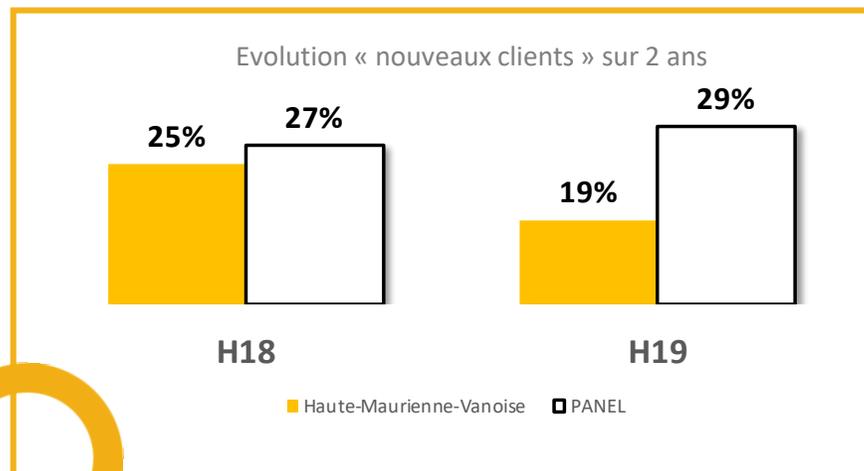
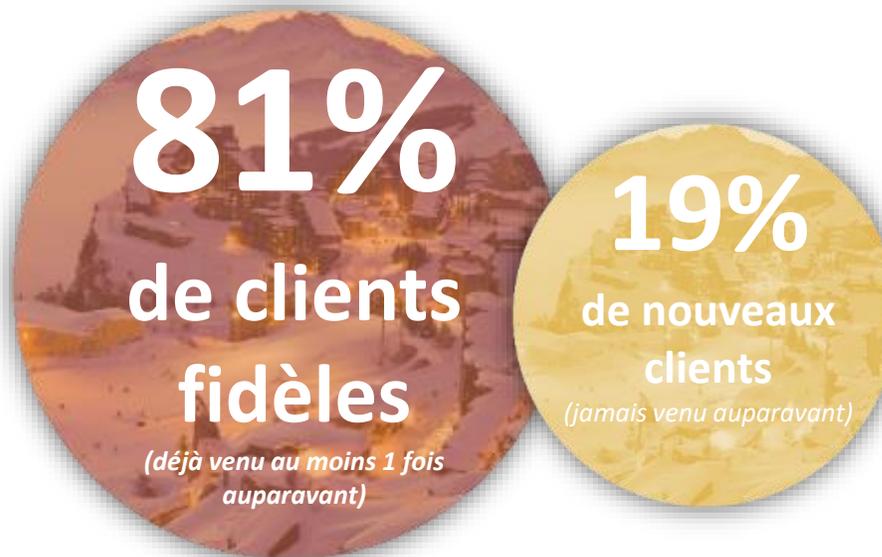


# Fidélité

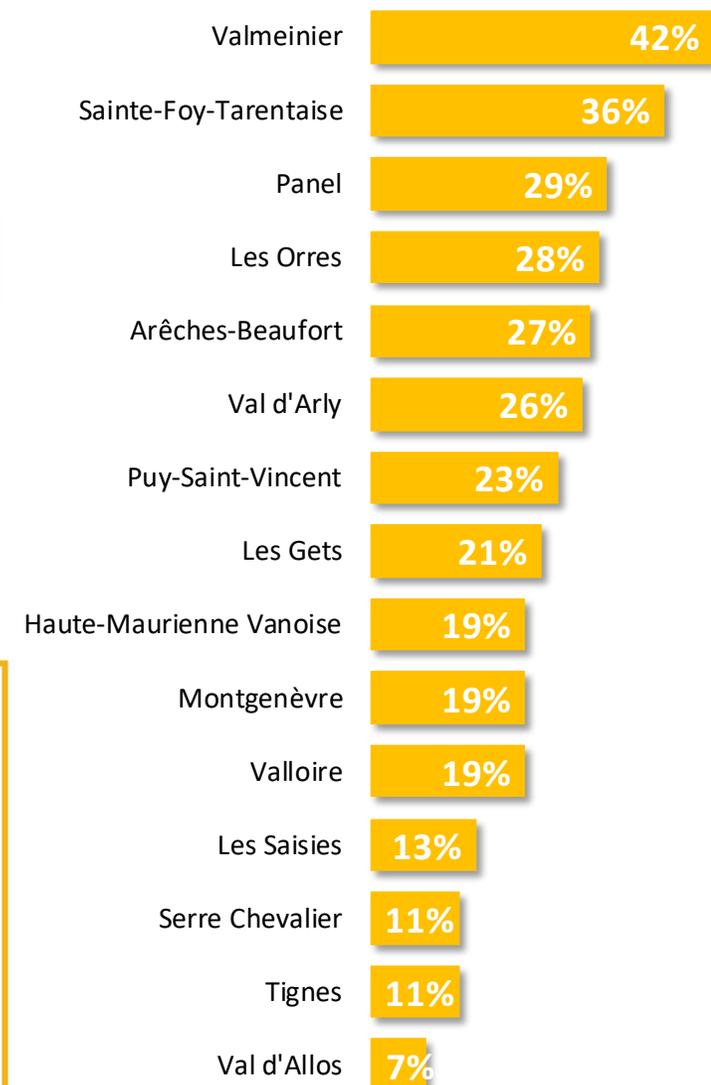
Cet hiver, en Haute Maurienne Vanoise, 19% des clients ne sont jamais venus auparavant, contre 25% l'hiver passé.

Les stations de Haute Maurienne Vanoise font parties des stations ayant un **socle de clients fidèles** important et bénéficient par conséquent d'un renouvellement de clientèle plus faible.

## FIDELITE CLIENTELE



## BENCHMARK



3



# PROCESSUS DE CHOIX ET RESERVATION DE SEJOUR

- Critères de choix de station
- Champ concurrentiel
- La réservation (délai, canal...)
- Confort hébergement
- Durée du séjour
- Focus C2C
- Focus propriétaires
- Réseaux sociaux

## CONDITIONS DE SEJOUR

# Critères de choix de station

Le côté station familiale ainsi que la fidélité / les habitudes sont les deux principaux arguments pour le choix de cette destination. Les prix attractifs sont également un critère de choix essentiel.

## POURQUOI AVEZ-VOUS CHOISI CETTE STATION PLUTÔT QU'UNE AUTRE ?



**Aussois**

**Fidélité / habitude 49%**

**Prix intéressant(s) 36%**

**Station familiale 28%**

Ensoleillement 22%

Enneigement 22%

Atmosphère village 17%

Activités hors-ski 14%

Convivialité / hospitalité 11%

Domaine skiable 8%

Décision d'un proche 8%

Paysages 6%

Solution hébergement 6%



**Bessans**

**Fidélité / habitude 47%**

**Prix intéressant(s) 42%**

**Paysages 32%**

Solution hébergement 28%

Domaine skiable 24%

Ensoleillement 21%

Décision d'un proche 10%

Atmosphère village 9%

Enneigement 8%

Station familiale 7%

Activités hors-ski 6%

Convivialité / hospitalité 6%



**Bonneval sur Arc**

**Enneigement 44%**

**Station familiale 39%**

**Fidélité / habitude 35%**

Paysages 28%

Solution hébergement 23%

Atmosphère village 21%

Décision d'un proche 18%

Domaine skiable 17%

Convivialité / hospitalité 11%

Renommée / réputation 10%

Prix intéressant(s) 7%



**La Norma**

**Station familiale 56%**

**Fidélité / habitude 47%**

**Prix intéressant(s) 31%**

Skis aux pieds 28%

Domaine skiable 18%

Solution hébergement 17%

Enneigement 16%

Atmosphère village 15%

Convivialité / hospitalité 12%

Paysages 8%

Distance / voyage 5%



**Val Cenis**

**Station familiale 42%**

**Fidélité / habitude 33%**

**Domaine skiable 31%**

Prix intéressant(s) 25%

Skis aux pieds 25%

Solution hébergement 19%

Atmosphère village 14%

Paysages 10%

Enneigement 10%

Décision d'un proche 9%

Convivialité / hospitalité 8%



**Valfréjus**

**Station familiale 72%**

**Prix intéressant(s) 32%**

**Fidélité / habitude 21%**

Skis aux pieds 18%

Atmosphère village 17%

Enneigement 13%

Solution hébergement 12%

Convivialité / hospitalité 8%

Paysages 8%

Décision d'un proche 6%

Distance / voyage 3%

Domaine skiable 3%

# CONDITIONS DE SEJOUR

## Champ concurrentiel

En termes de champ concurrentiel, 33% des clients auraient choisi une station dans le massif de la Maurienne s'ils n'étaient pas venu en Haute Maurienne Vanoise. 22% seraient partis en Tarentaise et 16% en Haute-Savoie.

### SI VOUS N'ETIEZ PAS VENU ICI, DANS QUELLE STATION SERIEZ-VOUS ALLE ?

**LES ORRES**

Vars  
Orcières-Merlette  
Risoul

**sainte foy**  
TARENTAISE

La Rosière  
Les Arcs  
Val d'Isère



La Plagne  
Valloire  
Val Cenis



**Aussois**

Orelle  
Valloire  
Valfréjus  
Val Cenis  
Val Thorens  
Aussois  
Alpe d'Huez



**Bessans**

Bonneval sur Arc  
Les Menuires  
Les Saisies  
Savoie Grand Revard  
Val Cenis  
Le Grand Bornand  
Aussois



**Bonneval sur Arc**

Méribel  
Besse/Super Besse  
Valmeinier  
La Rosière  
Valloire  
Val Cenis



La Clusaz  
La Plagne  
Alpe d'Huez



Les Saisies  
La Plagne  
La Clusaz



**La Norma**

Aussois  
Châtel  
Les Menuires  
Valfréjus  
Méribel  
Les Arcs  
Val Cenis



**Val Cenis**

La Plagne  
Les Arcs  
Valloire  
Val d'Isère  
Alpe d'Huez  
Valmeinier



**Valfréjus**

Saint Pierre de Chartreuse  
La Plagne  
Les Carroz  
La Clusaz  
Serre Chevalier  
Valloire  
Flaine

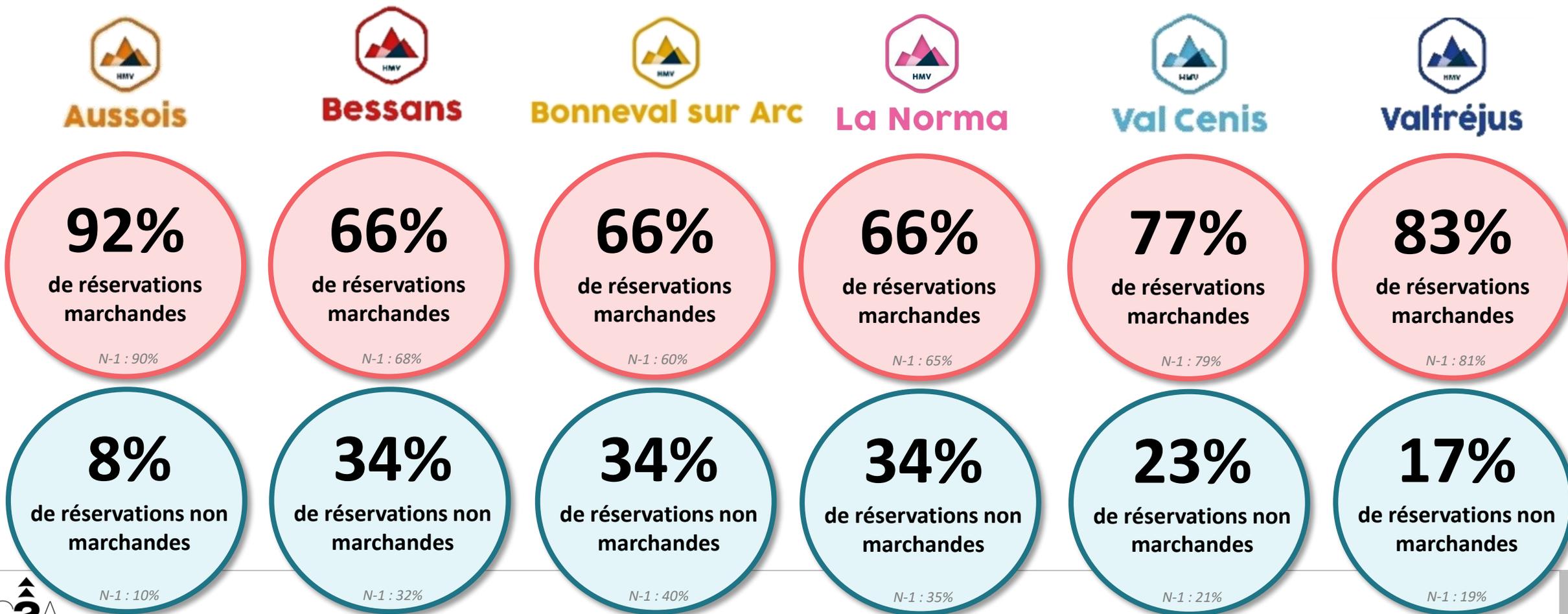


La Clusaz  
Alpe d'Huez  
La Plagne

# Canal de réservation

Aussois est la station qui compte le plus de réservations marchandes (92%) (réservations à titre onéreuse), suivie par Valfréjus et Val Cenis.

## QUI ÉTAIT VOTRE INTERLOCUTEUR POUR LA RESERVATION ?

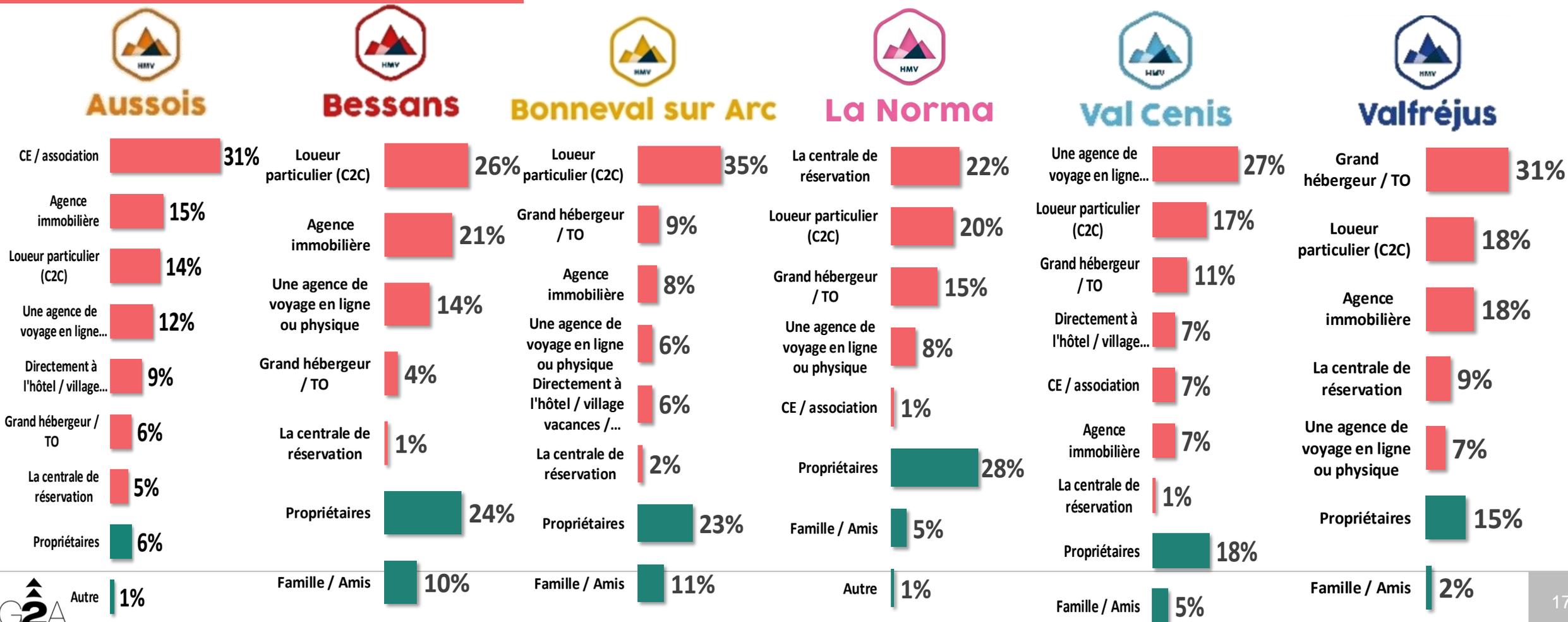


## CONDITIONS DE SEJOUR

# Canal de réservation

En ce qui concerne les réservations marchandes, les réservations via un loueur particulier sont privilégiées pour les séjours réalisés à Bonneval et Bessans. Près d'1/3 des clients de Valfréjus réservent via un grand hébergeur, 31% des clients d'Aussois réservent via un comité d'entreprise / association, 22% des clients de La Norma réservent via la centrale de réservation et 27% des clients de Val Cenis réservent via une agence en ligne. Pour les réservations non marchandes, La Norma comptabilise la part la plus importante de propriétaires (28%), suivie de Bessans (24%) et Bonneval sur Arc (23%).

## QUI ÉTAIT VOTRE INTERLOCUTEUR POUR LA RESERVATION ?

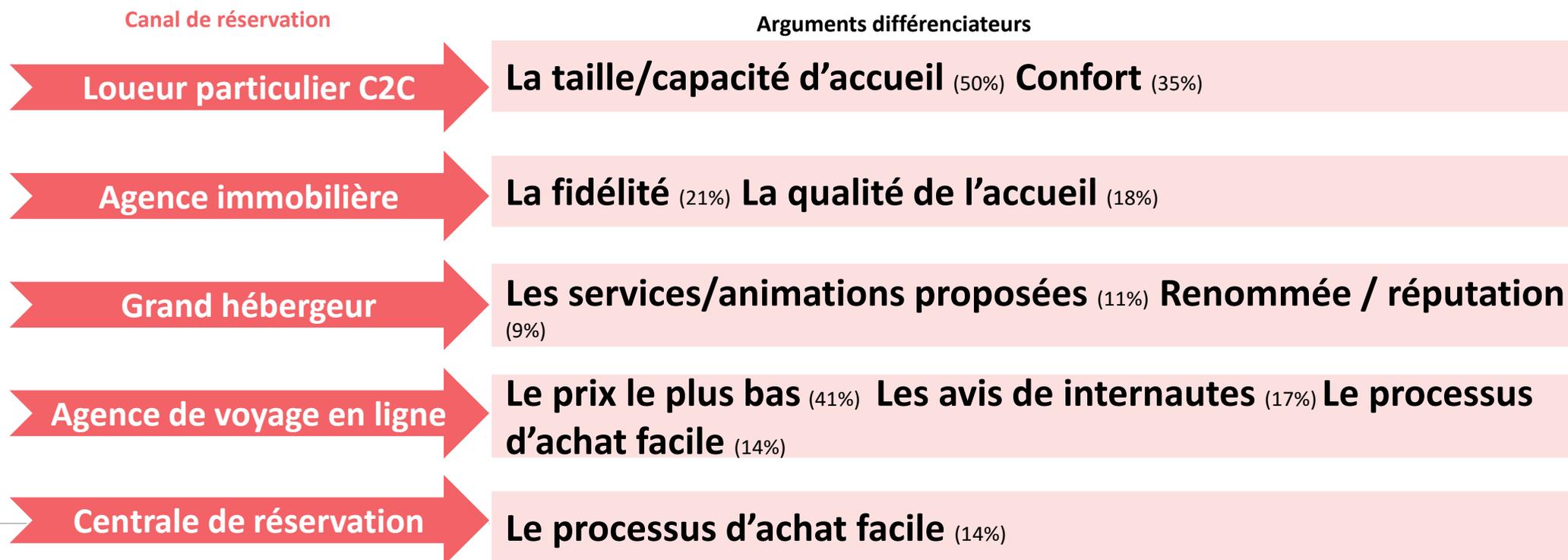


# Choix du canal de réservation

(1284 répondants – clients marchands)

Quelques critères diffèrent selon le canal par lequel passe le répondant. Les clients qui réservent via le C2C recherchent la taille, la capacité d'accueil ainsi que le confort pendant le séjour. Les clients qui passent par des agences immobilières recherchent la qualité de l'accueil et sont des clients fidèles. Les grandes sociétés d'hébergement sont choisies pour leurs services et animations proposées ainsi que leur renommée et réputation. Les clients qui louent via des agences de voyage en ligne recherchent le prix le plus bas, le processus d'achat facile et consultent les avis des internautes. Les clients qui réservent directement via une centrale de réservation recherchent le processus d'achat facile.

## LORS DE LA PHASE DE RESERVATION, QUELS SONT LES PRINCIPAUX CRITERES POUR FAIRE VOTRE CHOIX ?



## CONDITIONS DE SEJOUR

# Délai de réservation

(1284 répondants – clients marchands)

## QUAND AVEZ-VOUS RESERVE VOTRE HEBERGEMENT ?



Profils surreprésentés

- Courts séjours (35%)



Profils surreprésentés

- Inter vacances de janvier et mars (11%)
- Courts séjours (31%)



Profils surreprésentés

- Vacances Noël / nouvel an (49%)
- Moins de 30 ans (47%)
- Agence en ligne (43%)



Profils surreprésentés

- Vacances hiver (54%)
- Séjours semaine (45%)



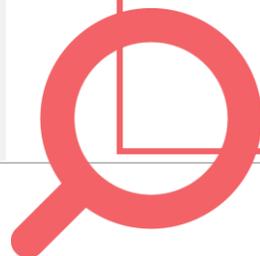
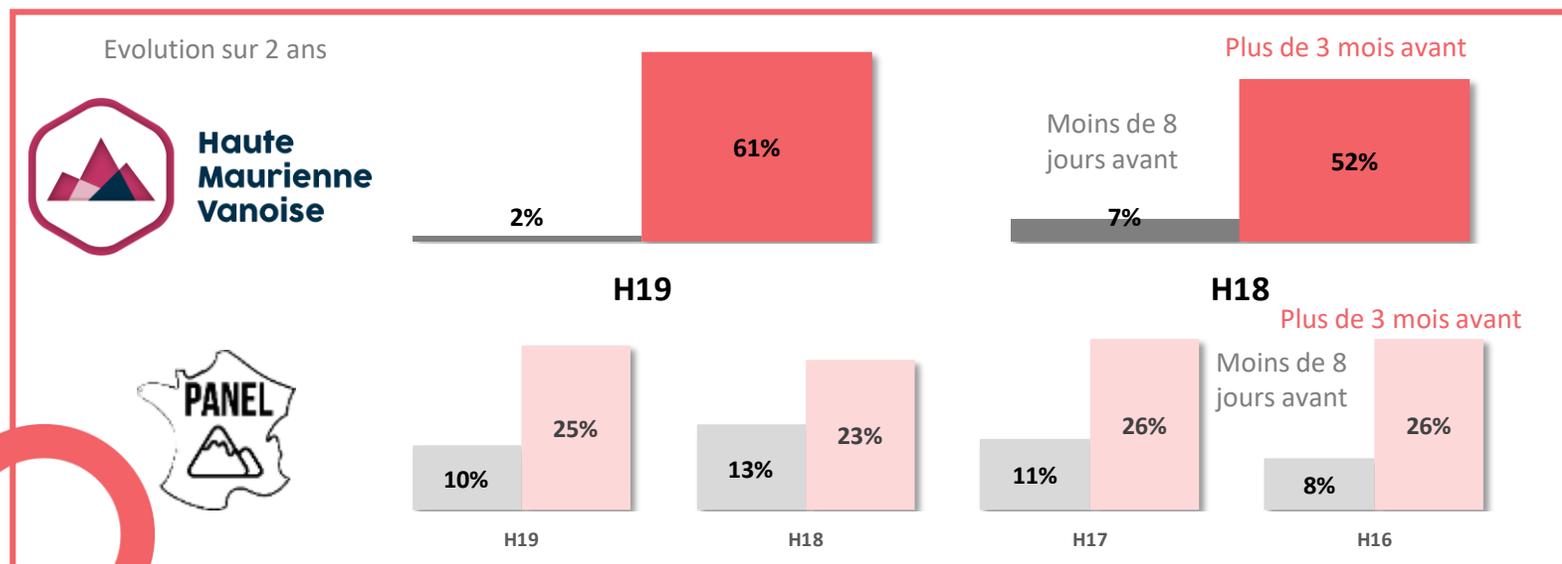
Profils surreprésentés

- Vacances d'avril (31%)
- Location C2C (41%)

**Le processus de réservation s'effectue pour plus de 6 clients sur 10 plus de 3 mois avant le séjour pour les clients marchands mettant ainsi en avant l'attractivité du territoire.**

Les délais de réservations peuvent varier selon les conditions de séjour (période, canal, durée...). Ces réservations de plus 3 mois à l'avance sont d'autant plus importantes pour les clients réservant via le C2C ou encore les réservations des séjours réalisés en hiver ou pendant les vacances d'avril. Les clientèles marchandes qui réservent le plus tardivement sont principalement les réservations de courts séjours et les séjours réalisés pendant les inter-vacances de janvier et mars.

**De moins en moins de réservations de « dernière minute ».** Depuis 2 ans, en Haute Maurienne Vanoise, la tendance montre une baisse des réservations tardives.



Haute Maurienne Vanoise



PANEL

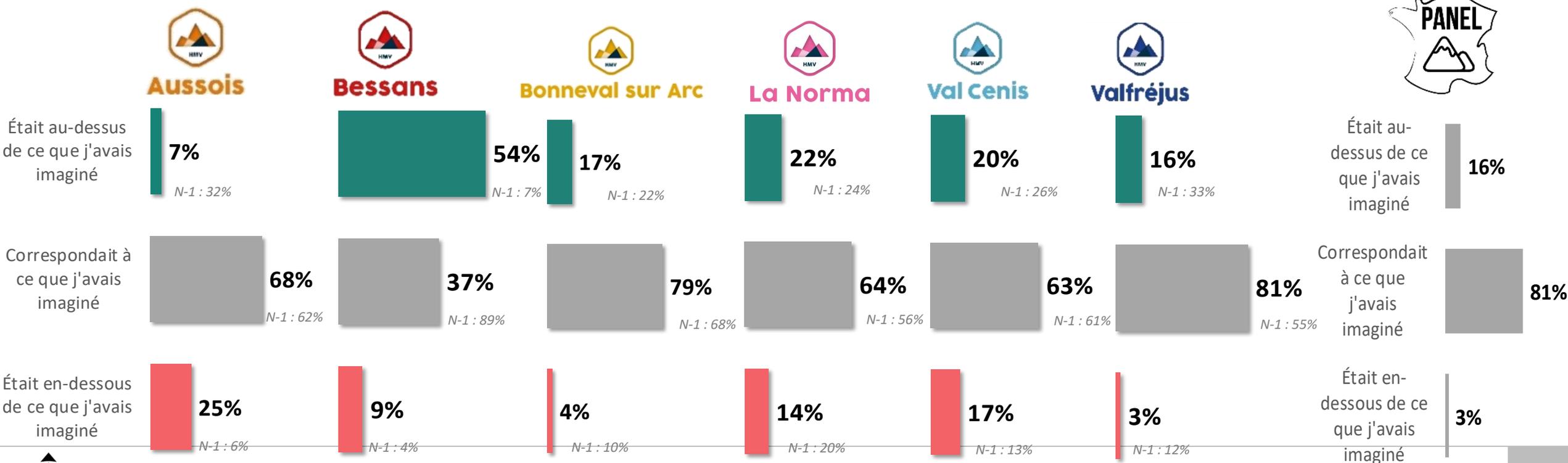
# Confort hébergement

(1284 répondants – clients marchands)

**Le confort et l'équipement de l'hébergement sont des aspects importants du séjour pour le client.**

C'est à Valfréjus que les clients marchands sont les moins déçus du niveau de confort / équipement de leur hébergement. A Aussois, 1 client sur 4 a été déçu par son hébergement. Plus de la moitié de la clientèle ayant séjourné à Bessans a été agréablement surprise du niveau de confort et d'équipement de leur hébergement.

## LE NIVEAU DE CONFORT / EQUIPEMENT DE VOTRE HEBERGEMENT CORRESPONDAIT-IL A CE QUE VOUS IMAGINIEZ LORS DE LA RESERVATION ?



Pour quelles raisons ? Literie / Taille / Propreté / Vétusté / Bruit / Equipement / Chauffage

# Durée du séjour

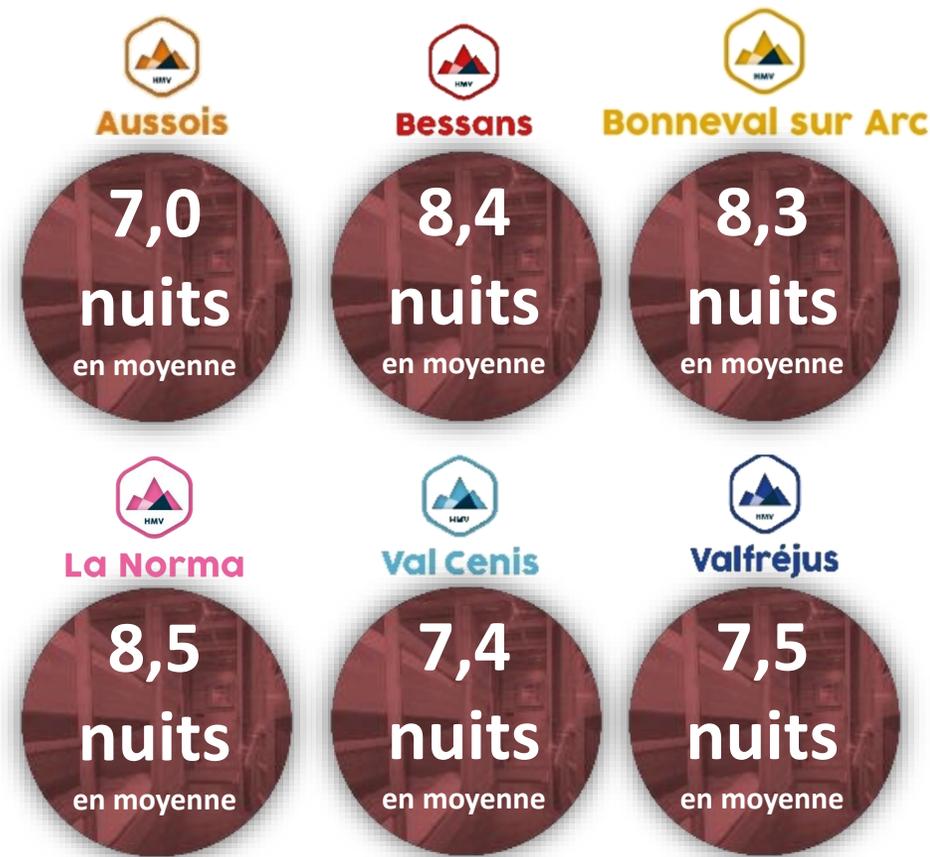
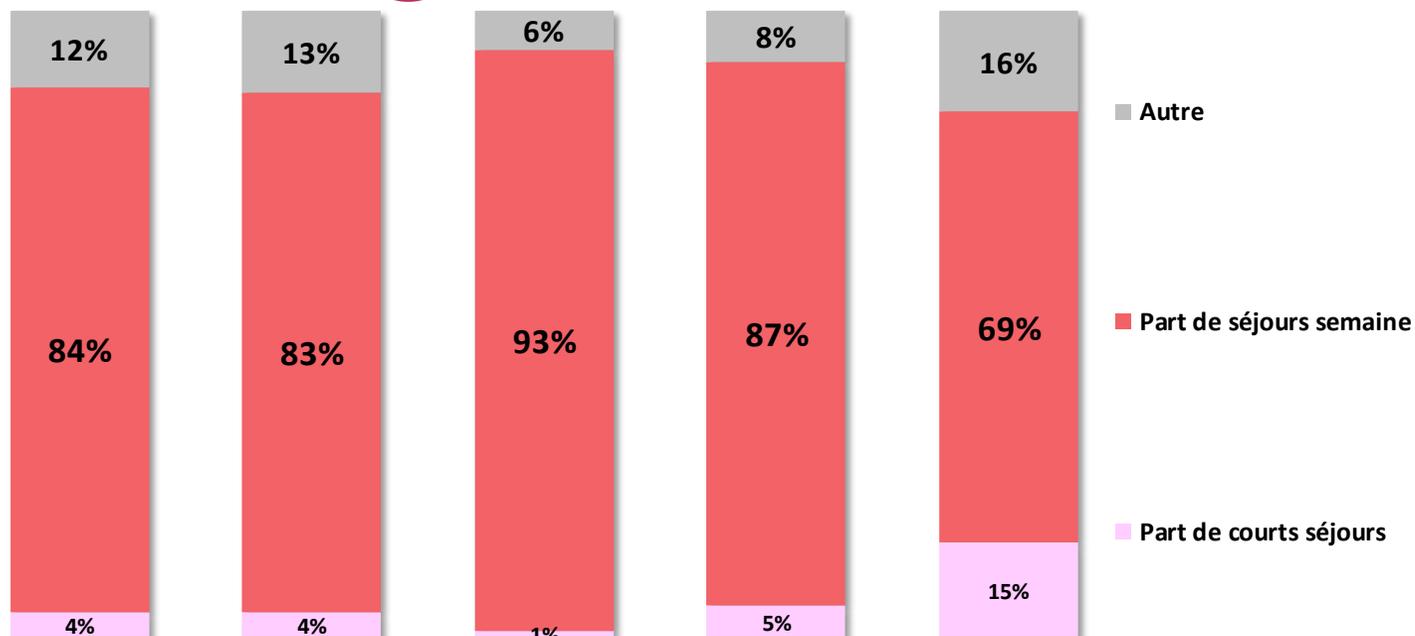
Les vacances d'hiver regroupent une très grande majorité de séjours semaine (plus de 9 séjours sur 10).

La part de courts séjours la plus importante est réalisée pendant les vacances de printemps avec près d'1 réservation sur 5 en courts séjours.

## QUELLE ÉTAIT LA DUREE DE VOTRE SEJOUR ?



Haute  
Maurienne  
Vanoise



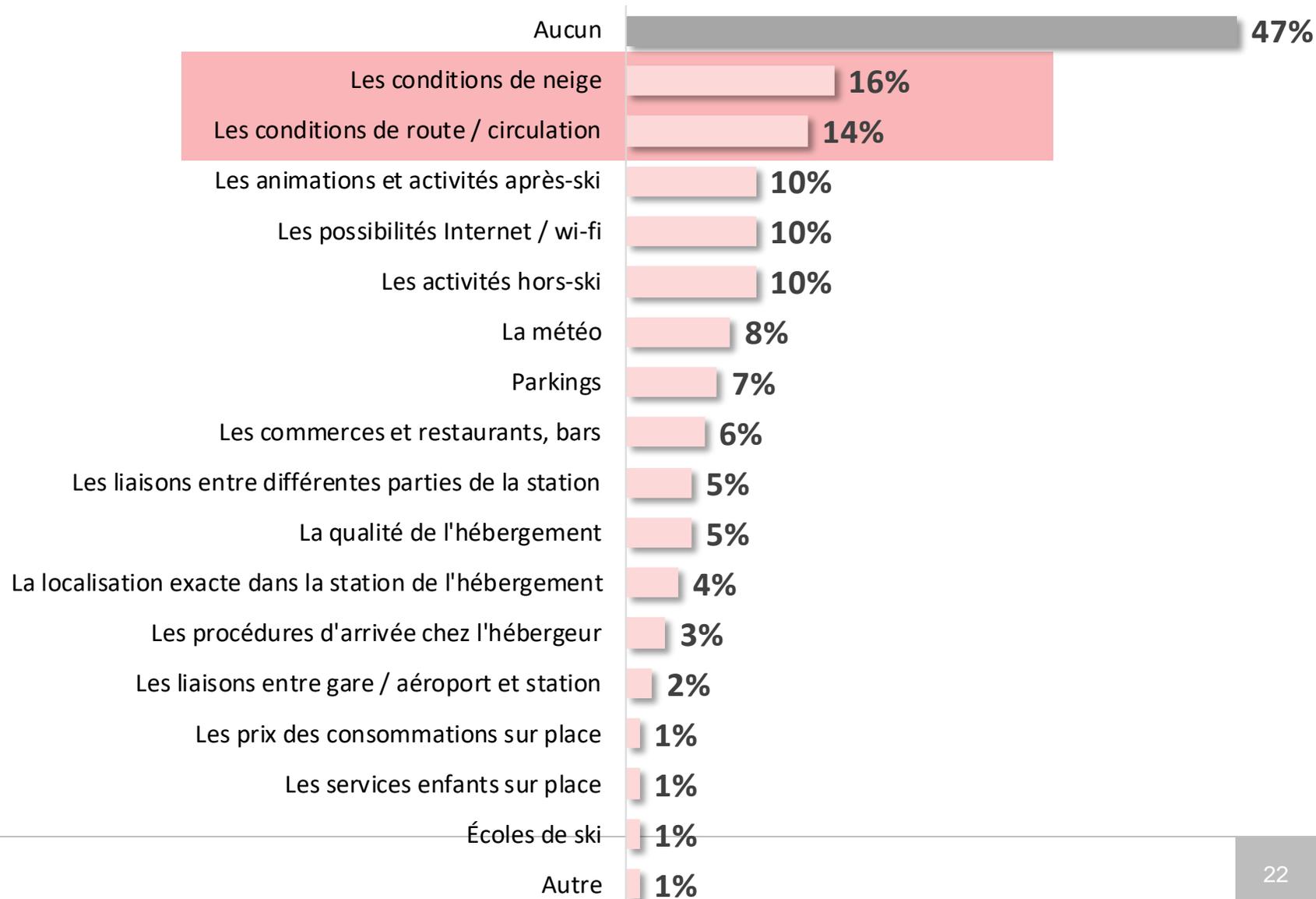
# Manques d'informations

**La préparation d'un séjour au ski est primordiale. Se renseigner et disposer de multiples informations avant de partir est essentiel afin d'être informé et d'être préparé à l'arrivée en station.**

Près de la moitié des clients estiment qu'ils étaient bien préparés et qu'aucune information ne manquait.

En revanche, 16% des clients auraient préféré être mieux informés sur les conditions de neige avant leur arrivée. 14% des clients estiment qu'il manquait des renseignements sur les conditions de route et de circulation pour se rendre en station.

## EN QUITTANT VOTRE DOMICILE POUR VOYAGER JUSQU'À LA DESTINATION VOUS AURIEZ PREFERE ETRE MIEUX PREPARE / INFORME AU SUJET DE...



# Focus C2C

(210 répondants – clients C2C)

**Parmi les clients qui réservent via le C2C, près d'un quart passe par le site internet Le Bon Coin.**

15% ont réservé directement sur le site du propriétaire.



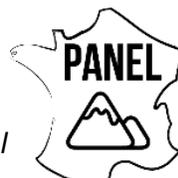
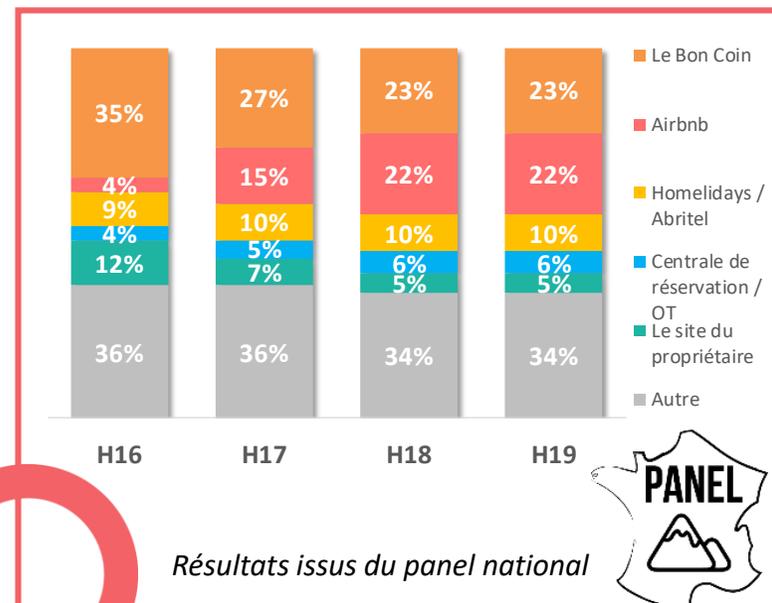
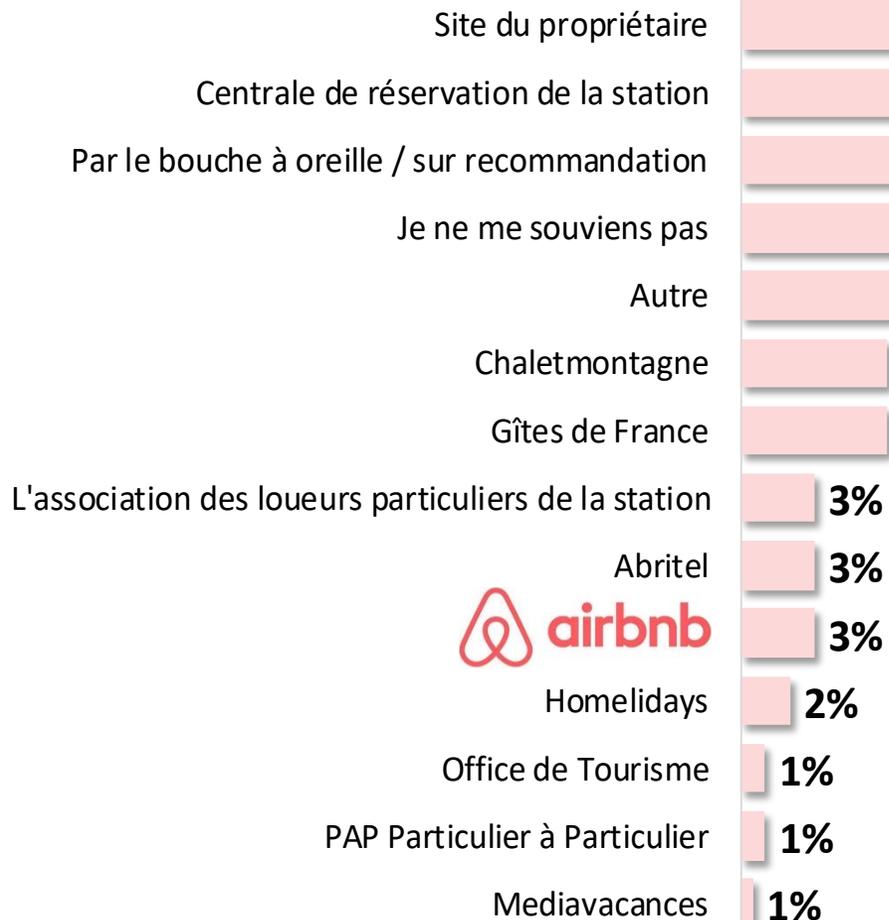
En savoir plus sur la clientèle C2C ?

« Pendant les vacances d'hiver, le C2C représente 19% des réservations totales. Les réservations C2C se font plus de 3 mois à l'avance pour plus de 3/4 d'entre elles. Le C2C retient généralement plus de clientèles opportunistes (20%) et favorise le choix de l'hébergement pour l'autonomie, la liberté (11%).

La clientèle C2C comptabilise également plus de séjours semaine (91%) par rapport à la moyenne globale (87%). Les clients qui louent via le C2C enregistrent également plus d'achats de forfaits semaine (82%) que la moyenne (68%). »

## COMMENT AVEZ-VOUS TROUVE CE LOUEUR PARTICULIER ?

### Leboncoin



# Focus

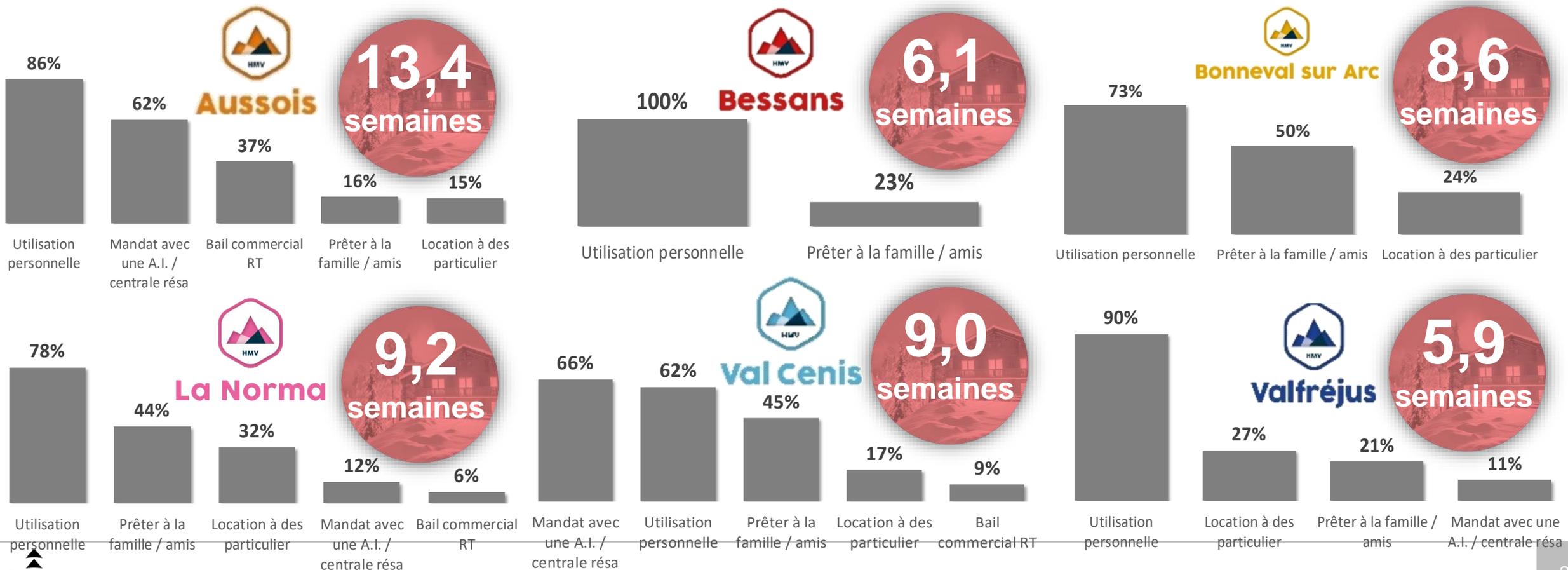
## propriétaires

(176 répondants – propriétaires)

Une utilisation très personnelle du bien. Les propriétaires utilisent de différentes façons leur bien au cours de l'hiver.

Toutes locations confondues, Aussois est la station où le bien d'un propriétaire est utilisé le plus de semaines sur la période hivernale.

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



# Réseaux sociaux

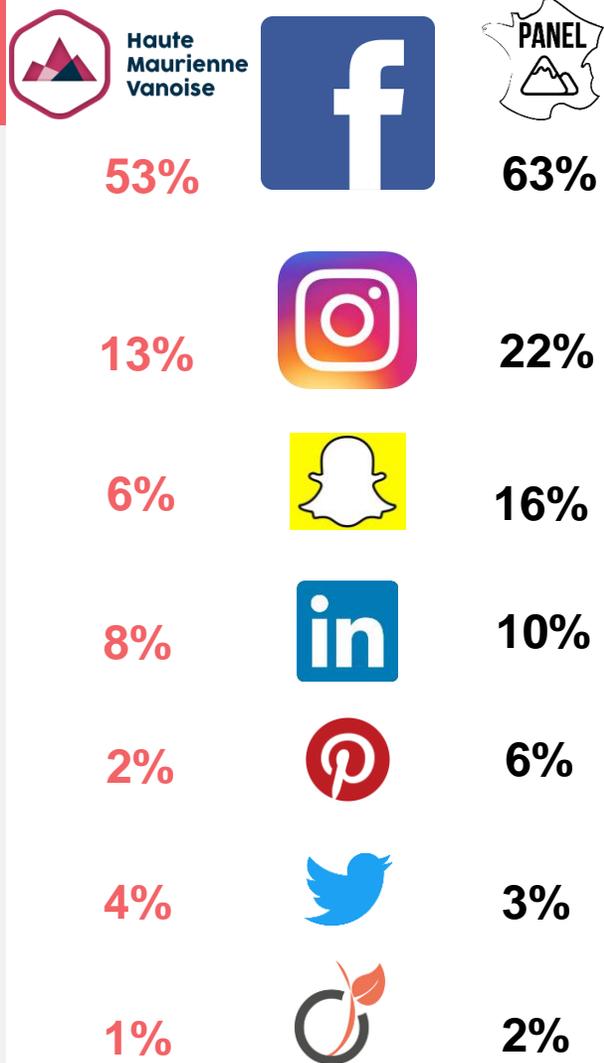
**Facebook et Instagram sont les réseaux sociaux les plus utilisés par les clients.**

Plus de la moitié de la clientèle est présente sur Facebook. 13% des clients sont présents sur Instagram et 6% sur Snapchat.

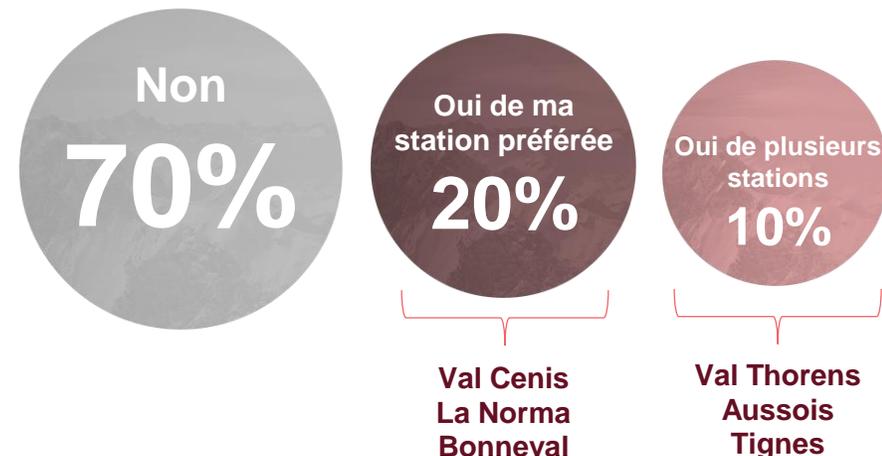
En revanche, 7 clients sur 10 ne sont pas abonnés aux pages de la station de ski. Parmi ceux qui sont abonnés, la station la plus « suivie » se situe en Haute Maurienne Vanoise, mais d'autres aussi telles que Val Thorens et Tignes.

37% des clients ont posté des photos ou messages sur les réseaux sociaux concernant leurs séjours en Haute Maurienne Vanoise.

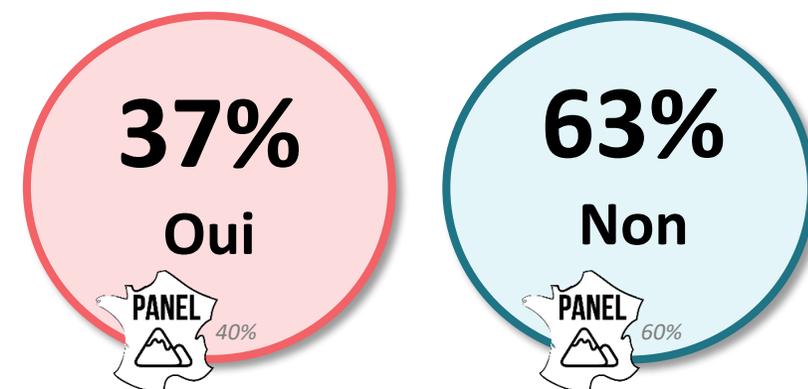
## SUR QUELS RESEAUX SOCIAUX ETES-VOUS LE PLUS ACTIF ?



## ETES-VOUS ABONNES OU INSCRITS AUX PAGES D'UNE OU PLUSIEURS STATIONS DE SKI ?



## AVEZ-VOUS POSTE DES PHOTOS OU MESSAGES SUR LES RESEAUX SOCIAUX CONCERNANT VOTRE SEJOUR ?



4



## ACTIVITES SKI & HORS-SKI

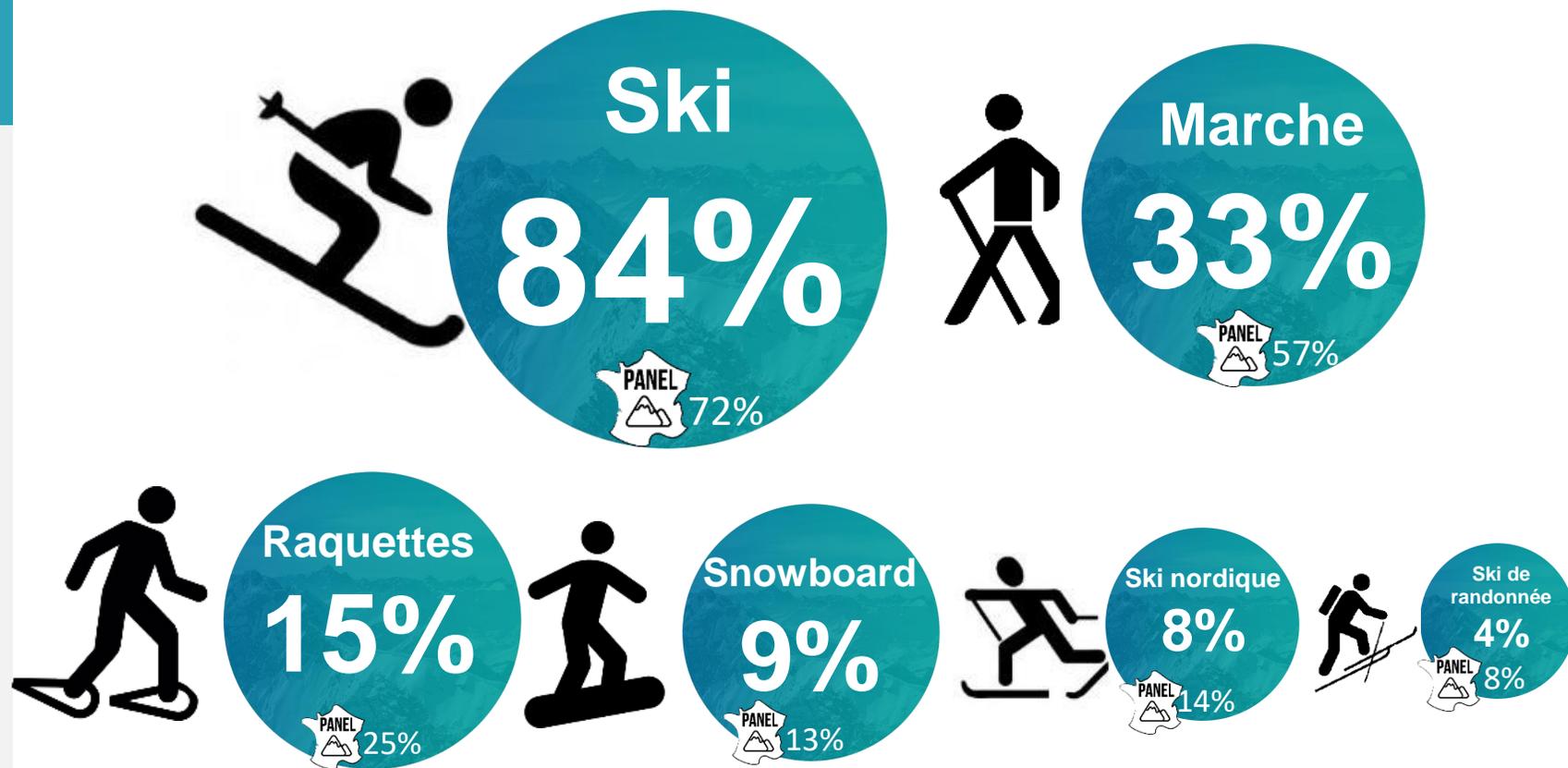
- Activités pratiquées
- Forfaits de ski utilisés
- Journées skiées
- Les non-skieurs
- L'après-ski / hors-ski
- Focus satisfaction domaine skiable (pistes, remontées mécaniques, caisses)

# Activités pratiquées

Le ski alpin est de loin l'activité la plus pratiquée dans toutes les stations de Haute Maurienne Vanoise (hors Bessans où le ski nordique arrive en première pratique).

Ce territoire est réputé pour ses nombreuses activités ski et une majorité de clients sont multi pratiquants.

## QUELLE(S) ACTIVITE(S) AVEZ-VOUS PERSONNELLEMENT PRATIQUEE(S) PENDANT VOTRE SEJOUR ?



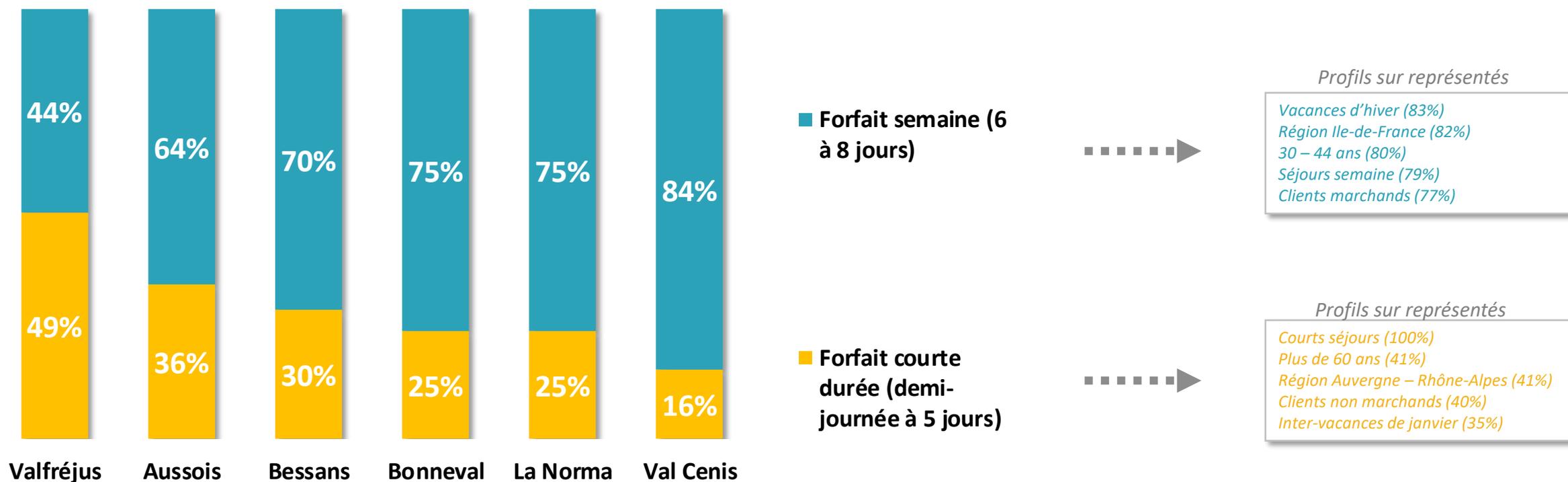
# Forfaits utilisés

(1351 répondants – skieurs ou snowboarders)

Cet hiver 2018-2019, 76% des forfaits achetés sont des forfaits semaines. A l'inverse, 24% 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'inter-vacances de janvier.

## QUEL TYPE DE FORFAIT AVEZ-VOUS UTILISE ?



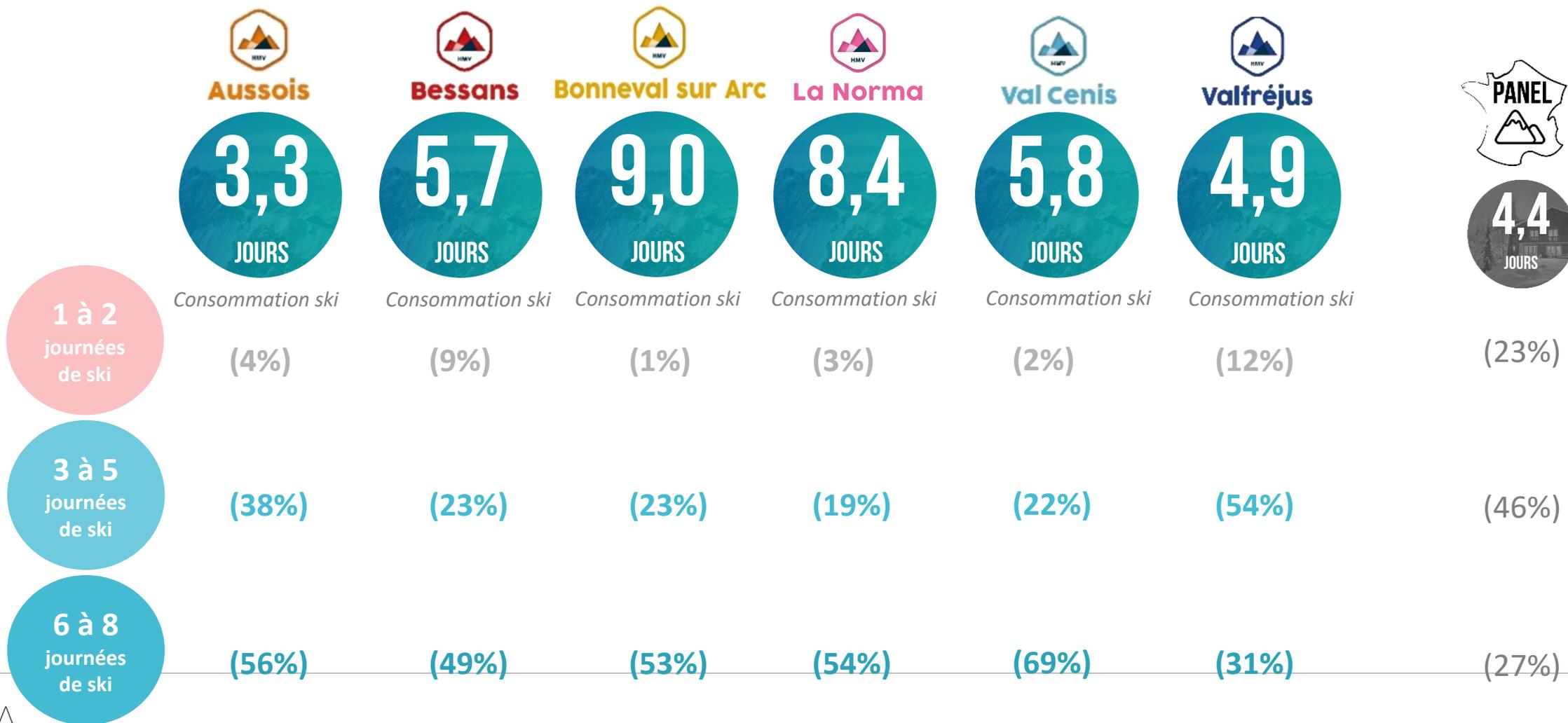
# ACTIVITE SKI & HORS-SKI

## Journées skiées

(785 répondants – skieurs ou snowboarders)

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 Valfréjus.

### COMBIEN DE JOURS AVEZ-VOUS REELLEMENT SKIES ?

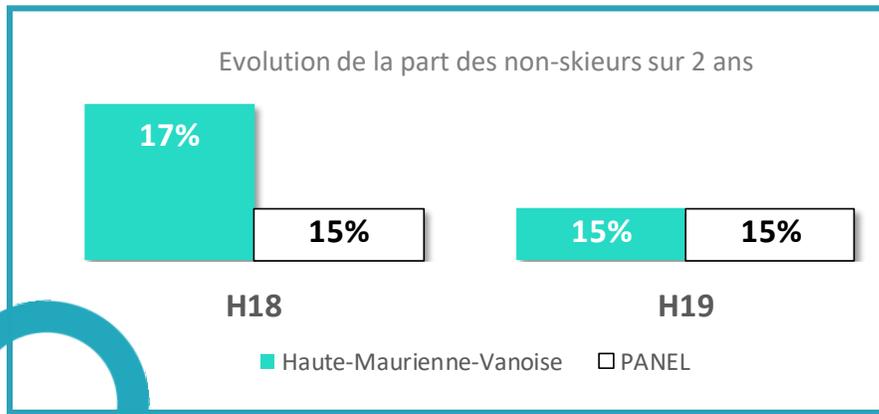


# Les non-skieurs

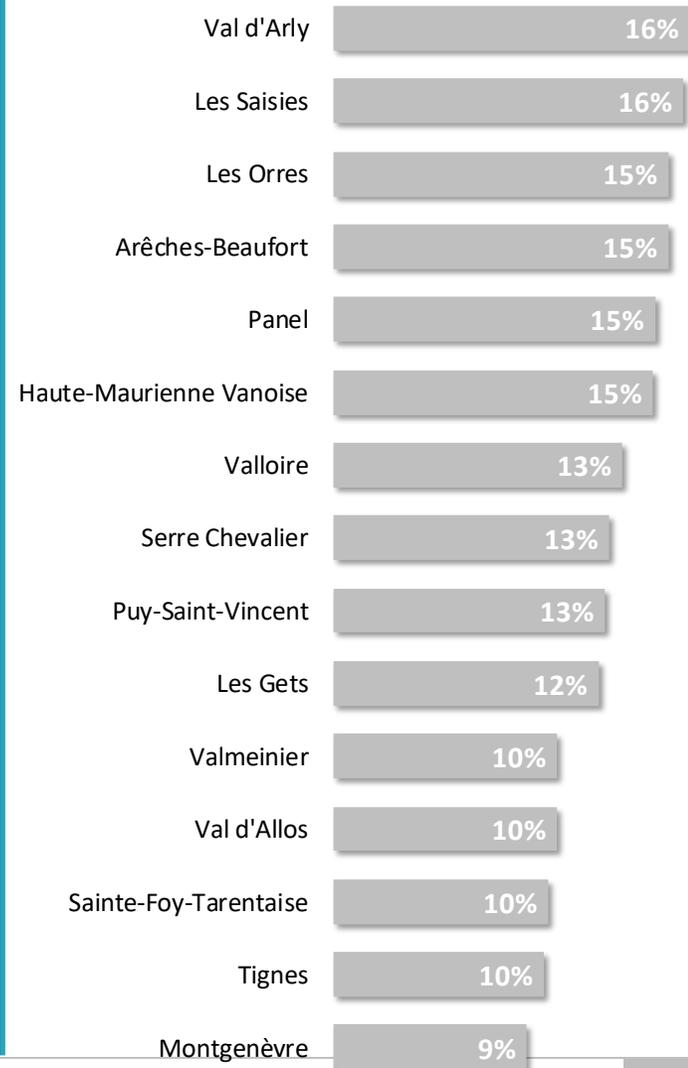
**15% des clients en séjour ne pratiquent aucune activité glisse (ski alpin, snowboard, ski de fond).** Cette part a diminué cette année, contrairement à la tendance du panel dont la part est constante depuis 2018.

*En savoir plus sur la clientèle non-skieuse ?*  
 « La part de non-skieurs est plus importante pendant les inter vacances de janvier (21%) et de mars (19%). La clientèle non-skieuse est également importante chez les plus de 60 ans (28%). »

## LA PART MOYENNE DE NON-SKIEURS



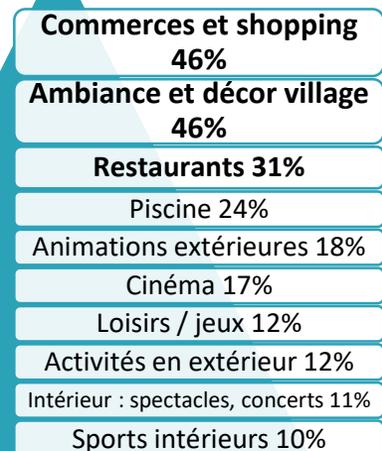
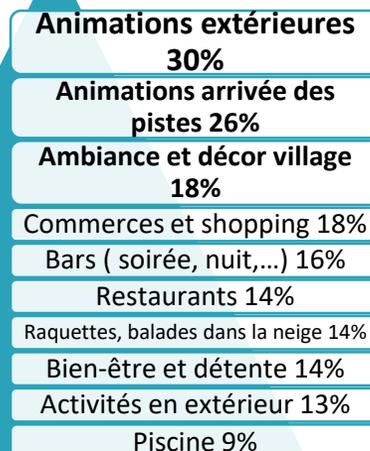
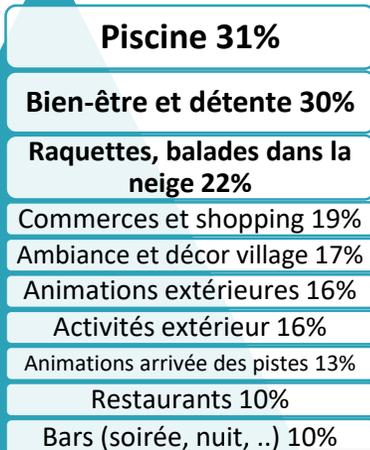
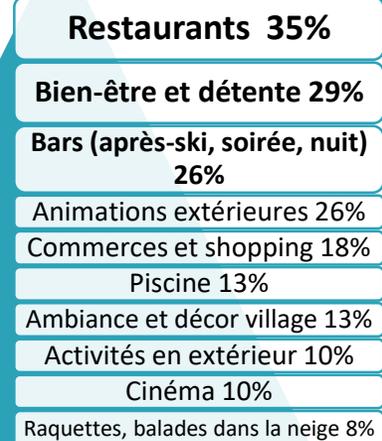
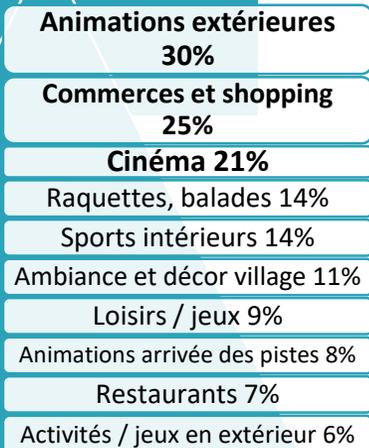
## BENCHMARK



# Hors-ski et après-ski

Les ingrédients indispensables pour un après-ski réussi en Haute Maurienne Vanoise sont principalement les animations extérieures, les commerces et le shopping ainsi qu'une bonne ambiance et le décor village.

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



# ACTIVITE SKI & HORS-SKI

## Focus domaine skiable

Les clients satisfaits des différents domaines skiables des stations de la Haute Maurienne Vanoise !

Une note moyenne du domaine skiable très satisfaisante à Aussois et Bessans.

### QUELLE EST VOTRE APPRECIATION GENERALE SUR LE DOMAINE SKIABLE ?



# ACTIVITE SKI & HORS-SKI

## Focus domaine skiable - pistes

### SATISFACTION : LES PISTES

### REMARQUES / SUGGESTIONS



99 citations

#### • Signalétique / Sécurité

« Améliorer la sécurité de la piste enfant - premier à gauche est au bord du ravin sans filet et au niveau de la rivière au bas du télésiège il manque un filet de protection »  
 « empêcher les inconscients de skier en hors piste malgré les demandes !! instaurer des contraventions pour ces dangereux skieurs »  
 « Indication d'ouverture et de fermeture sur panneaux bien avant les pistes pour organiser notre itinéraire »  
 « il manque des panneaux sens interdit et des panneaux interdit aux piétons et des contrôleurs sur les pistes et pas assez de verbalisage »  
 « Beaucoup de skieurs descendent beaucoup trop vite par rapport à leur niveau, et ne sont pas capable d'éviter d'autres skieurs. »  
 « je trouve les pistes de la station assez mal indiquées (bien balisées mais mal indiquées, sauf à être collé sur les panneaux indicateurs) »

55 citations

#### • Entretien / damage

« Magnifique travail d'entretien des pistes quelque soit le moment de la saison! Bravo à toute l'équipe technique ! »  
 « Le damage n'est pas au top tous les jours et toutes les zones de verglas ne sont pas signalées »  
 « Un très bon travail dans l'entretien des pistes est à féliciter .L' amélioration est permanente, piste "bullées l' été, redressées améliorées .Des canons à neige à profusion ...TB .  
 Peut être un regret l' abandon de l' amélioration de la piste des chalets depuis de nombreuses années . »

	 <b>Aussois</b>	 <b>Bessans</b>	 <b>Bonneval sur Arc</b>	 <b>La Norma</b>	 <b>Val Cenis</b>	 <b>Valfréjus</b>
<b>Accès aux pistes</b>	8,7 <small>H18</small> 7,7	9,0 <small>H18</small> 8,3	8,6 <small>H18</small> 8,2	8,7 <small>H18</small> 8,4	8,8 <small>H18</small> 8,7	8,1 <small>H18</small> 7,9
<b>Damage préparation</b>	9,1 <small>8,5</small>	8,7 <small>8,5</small>	8,5 <small>8,7</small>	8,8 <small>8,1</small>	8,4 <small>8,2</small>	8,4 <small>7,6</small>
<b>Signalétique</b>	9,0 <small>8,6</small>	9,2 <small>8,8</small>	8,1 <small>8,0</small>	8,7 <small>8,4</small>	8,1 <small>7,8</small>	8,8 <small>7,8</small>
<b>Qualité neige</b>	8,5 <small>8,4</small>	8,6 <small>8,6</small>	8,8 <small>9,0</small>	8,3 <small>8,1</small>	7,7 <small>8,1</small>	8,5 <small>8,2</small>
<b>Sécurité</b>	9,1 <small>8,9</small>	8,9 <small>8,9</small>	8,4 <small>8,7</small>	8,8 <small>8,4</small>	8,4 <small>8,2</small>	8,5 <small>7,6</small>
<b>Présence personnel</b>	8,6 <small>8,3</small>	8,2 <small>8,0</small>	8,3 <small>7,7</small>	8,4 <small>7,9</small>	7,8 <small>7,5</small>	8,3 <small>7,8</small>
<b>Prévention des dangers</b>	9,0 <small>8,7</small>	9,2 <small>8,5</small>	8,5 <small>8,1</small>	8,7 <small>8,2</small>	8,2 <small>8,1</small>	8,8 <small>8,1</small>



Toutes les notes de satisfaction sont basées sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « pas du tout satisfait » et 10 étant « totalement satisfait ».  
 NB : Satisfait = de 8 à 10/10. Neutres = de 6 à 7/10. Insatisfait = de 0 à 5/10.

# ACTIVITE SKI & HORS-SKI

## Focus domaine skiable - pistes

### BENCHMARK

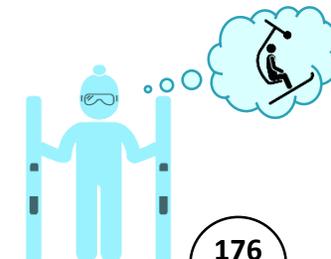
	Valloire	Valmeinier	Les Saisies	 Haute Maurienne Vanoise	Montgenèvre	Puy-Saint-Vincent	Les Orres	Val d'Allos	Sainte-Foy	Les Gets	Arêches-Beaufort	Val d'Arly
Accès aux pistes	8,4	8,7	8,4	8,7	8,5	8,6	8,4	7,3	8,8	8,5	7,7	8,3
Damage préparation	8,5	8,3	8,7	8,5	8,5	8,6	8,4	7,7	8,8	8,6	8,6	8,5
Signalétique	8,2	8,2	8,4	8,3	8,2	8,6	8,2	7,8	8,6	8,3	8,5	8,5
Qualité neige	8,0	7,9	8,4	7,9	8,0	8,2	7,5	7,1	8,4	7,9	8,4	8,2
Sécurité	8,4	8,2	8,5	8,4	8,4	8,4	8,1	7,7	8,7	8,4	8,6	8,6
Présence personnel	7,9	7,8	8,1	8,0	7,7	8,0	7,8	7,2	8,1	7,8	8,2	8,3
Prévention des dangers	8,2	8,1	8,4	8,3	8,2	8,5	8,0	7,7	8,5	8,3	8,5	8,4

# ACTIVITE SKI & HORS-SKI

## Focus domaine skiable - RM

### SATISFACTION : LES REMONTEES MECANIQUES

### REMARQUES / SUGGESTIONS



176 citations

	 <b>Aussois</b>	 <b>Bessans</b>	 <b>Bonneval sur Arc</b>	 <b>La Norma</b>	 <b>Val Cenis</b>	 <b>Valfréjus</b>
<b>Temps d'attente RM</b>	 8,8 <small>H18</small>	 9,1 <small>H18</small>	 8,8 <small>H18</small>	 8,8 <small>H18</small>	 8,6 <small>H18</small>	 9,0 <small>H18</small>
<b>Accueil départ /arrivée RM</b>	 8,7	 8,9	 8,7	 8,8	 8,4	 8,9
<b>Infos départ RM</b>	 8,7	 9,0	 8,2	 8,6	 8,0	 8,8
<b>Assistance RM</b>	 8,9	 8,4	 8,7	 8,5	 8,4	 8,6
<b>Confort RM</b>	 8,2	 7,4	 7,2	 8,1	 8,2	 8,9
<b>Propreté abords RM</b>	 9,1	 8,9	 8,9	 9,1	 8,9	 8,9
<b>Fiabilité RM (pannes, arrêts...)</b>	 8,5	 8,6	 8,1	 8,5	 8,4	 8,8

#### • Performance / vétusté / confort

« Il faut éliminer les vieux télésièges non débrayables qui vous projettent en avant quand vous vous asseyez (la met ou plan cardinal) »  
 « Certaines remontées mécaniques sont assez obsolètes et quand elles nous embarquent à toute vitesse ça nous fait mal aux jambes »  
 « Avoir une horloge au niveau des remontées mécaniques »  
 « Mettre du rembourrage en mousse pour les vieux télésièges!!! »  
 « Remplacer le télésiège de Plan Cardinal où il y a régulièrement des incidents/accidents à l'embarquement »

60 citations

#### • Attente / Flux

« Il faudrait inciter les skieurs à compléter les sièges lorsqu'il y a beaucoup de monde »  
 « Télésiège du Vallonet : il faut absolument améliorer la queue le matin à 9h : mettre des filets pour canaliser les gens et faire une queue sur un sol horizontal. Tous les matins à l'ouverture, c'est un vrai capharnaüm pendant les vacances scolaires car les cours débutent à 9h15 en haut de ce télésiège. »  
 « J'ai connu la station pendant mon enfance et il y avait plus de remontées sur le domaine haut. Aujourd'hui, il y a une trop grosse pression sur le solert. Cela dit, malgré l'apparence, le temps d'attente est en réalité très raisonnable. »

# ACTIVITE SKI & HORS-SKI

## Focus domaine skiable - RM

## BENCHMARK

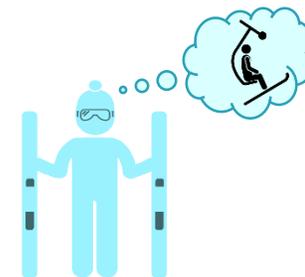
	Valloire	Valmeinier	Les Saisies	 Haute Maurienne Vanoise	Montgenèvre	Puy-Saint-Vincent	Les Orres	Val d'Allos	Sainte-Foy	Les Gets	Arêches-Beaufort	Val d'Arly
Temps d'attente RM	8,1	8,4	7,8	 8,6	8,2	8,7	8,0	7,7	8,7	8,0	8,7	8,2
Accueil départ /arrivée RM	8,6	8,6	8,3	 8,7	8,3	8,8	8,6	8,1	8,9	8,5	8,6	8,6
Infos départ RM	8,3	8,3	8,1	 8,1	8,1	8,6	8,2	7,4	8,6	8,1	8,6	8,2
Assistance RM	8,5	8,5	8,2	 8,5	8,1	8,8	8,4	7,7	8,9	8,4	8,5	8,4
Confort RM	7,8	7,9	7,9	 8,2	7,6	8,6	8,1	6,6	8,0	7,9	7,8	7,7
Propreté abords RM	8,8	8,8	8,8	 8,9	8,8	9,0	8,7	8,2	9,1	8,8	8,9	8,8
Fiabilité RM (pannes, arrêts...)	8,1	8,4	8,2	 8,4	7,8	8,5	8,2	7,0	8,5	8,2	8,4	8,2

# ACTIVITE SKI & HORS-SKI

## Focus domaine skiable - caisses

### SATISFACTION : LES CAISSES

### REMARQUES / SUGGESTIONS



202 citations

#### Prix / Produits / Informations

- « Très forte augmentation par rapport à 2017. Pas de forfait pour les personnes qui reste skiées sur Termignon a vraiment y réfléchir. »
- « "Proposer une réduction sur les forfaits d'un jour lorsque l'on réside en station. »
- « Il devrait y avoir un tarif étudiant car pour les jeunes adultes n'ayant pas un gros revenu c'est un peu cher pour eux »
- « Le montant des forfaits a augmenté trop régulièrement depuis plusieurs années. Pour l'année prochaine, je compte refaire une comparaison entre stations, pour fixer notre destination »
- « proposer des forfaits 6 jours flexibles par ex valables uniquement entre 12h et 15H à prix réduits »

47 citations

#### Attente / Organisation des caisses

- « Il n'y avait qu'un seul ordinateur disponible pour un samedi, jour d'arrivée! D'où une attente très longue. »
- « Différencier la vente de forfaits des commandes internet et des appart...bref un guichet internet! »
- « bravo pour le guichet automatique extérieur qui doit être bien pratique en février lors des fortes affluences »
- « "les agents d'accueil ont très bien répondu à mes attentes »

# ACTIVITE SKI & HORS-SKI

## Focus domaine skiable - caisses

### BENCHMARK

	Valloire	Valmeinier	Les Saisies	 Haute Maurienne Vanoise	Montgenèvre	Puy-Saint-Vincent	Les Orres	Val d'Allos	Sainte-Foy	Les Gets	Arêches-Beaufort	Val d'Arly
Contact personnel caisses	8,4	8,5	8,6	 8,5	8,6	8,1	8,0	7,5	8,7	8,6	8,7	8,4
Temps d'attente caisses	8,1	8,4	7,9	 8,1	7,9	7,7	7,8	6,6	8,2	7,8	8,2	8,2
Affichage informations caisses	8,0	8,1	7,9	 8,2	7,7	8,0	8,0	6,4	8,2	8,1	8,2	8,0
Rapport qualité / prix forfait	6,9	6,9	6,9	 7,4	6,9	7,1	6,7	5,3	7,5	6,8	7,7	7,1

5



# SATISFACTION CLIENTS

- Satisfaction globale
- Satisfaction transport / navettes
- Satisfaction commerces, restaurants...
- Satisfaction Office de Tourisme
- Net Promoter Score
- Facteurs de fidélisation et d'attrition

## SATISFACTION CLIENTS

# Satisfaction globale séjour

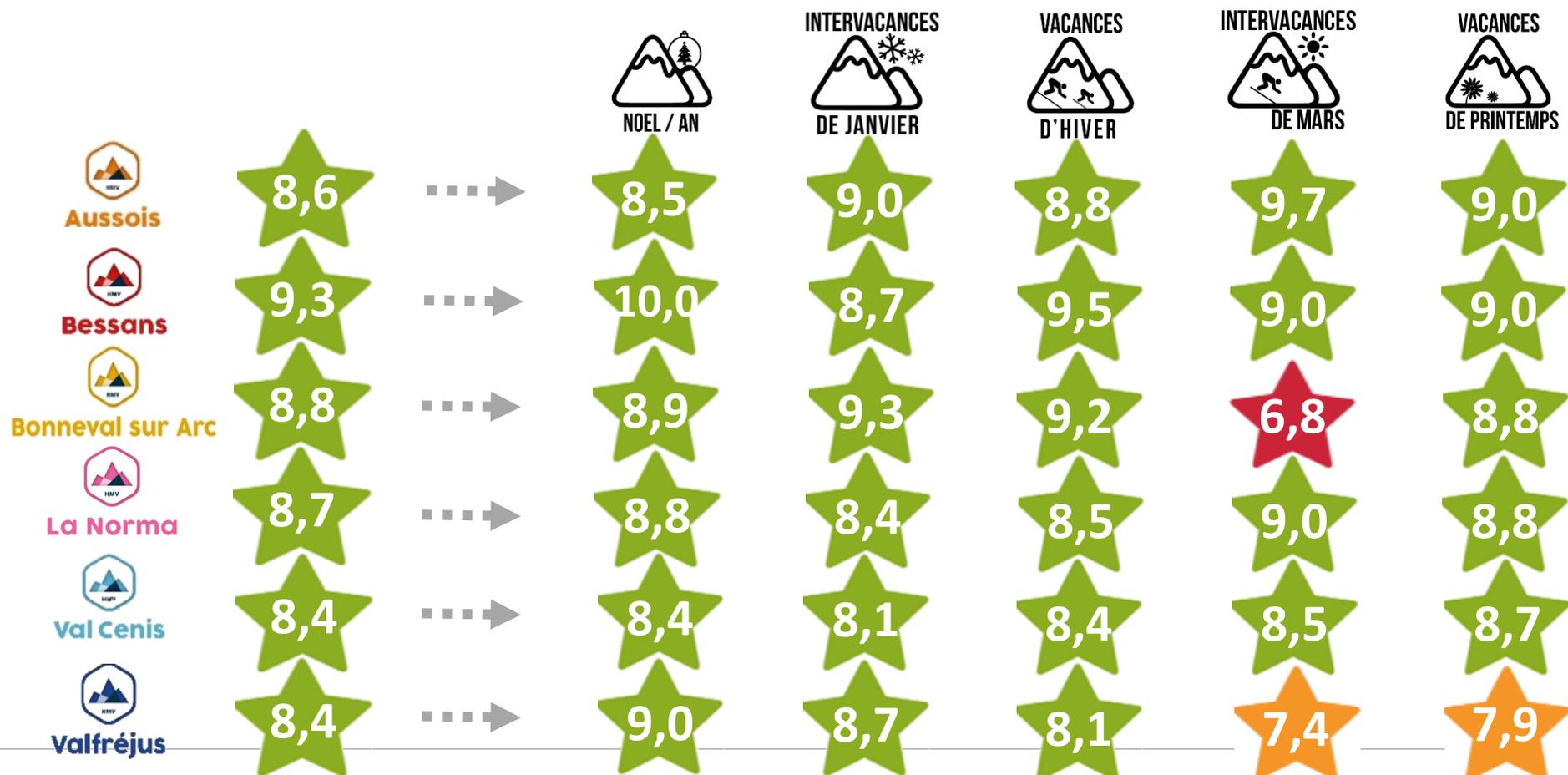
Une clientèle satisfaite de son séjour dans les différentes stations du territoire.

Une clientèle d'autant plus satisfaite pendant les vacances de fin d'année ainsi que pendant l'inter vacances de janvier, légèrement moins satisfaite pendant l'inter vacances de mars.

## QUELLE EST VOTRE SATISFACTION GLOBALE DE VOTRE SEJOUR ?

### BENCHMARK

- 8,8 Sainte-Foy-Tarentaise
- 8,6 Serre Chevalier
- 8,6 Puy-Saint-Vincent
- 8,6 Valloire
- 8,6 Les Gets
- 8,5 Montgenèvre
- 8,5 Les Saisies
- 8,5 Arêches-Beaufort
- 8,5 Val d'Arly
- 8,4 Haute Maurienne Vanoise
- 8,3 Tignes
- 8,2 Les Orres
- 8,2 Valmeinier
- 8,2 Panel
- 7,2 Val d'Allos

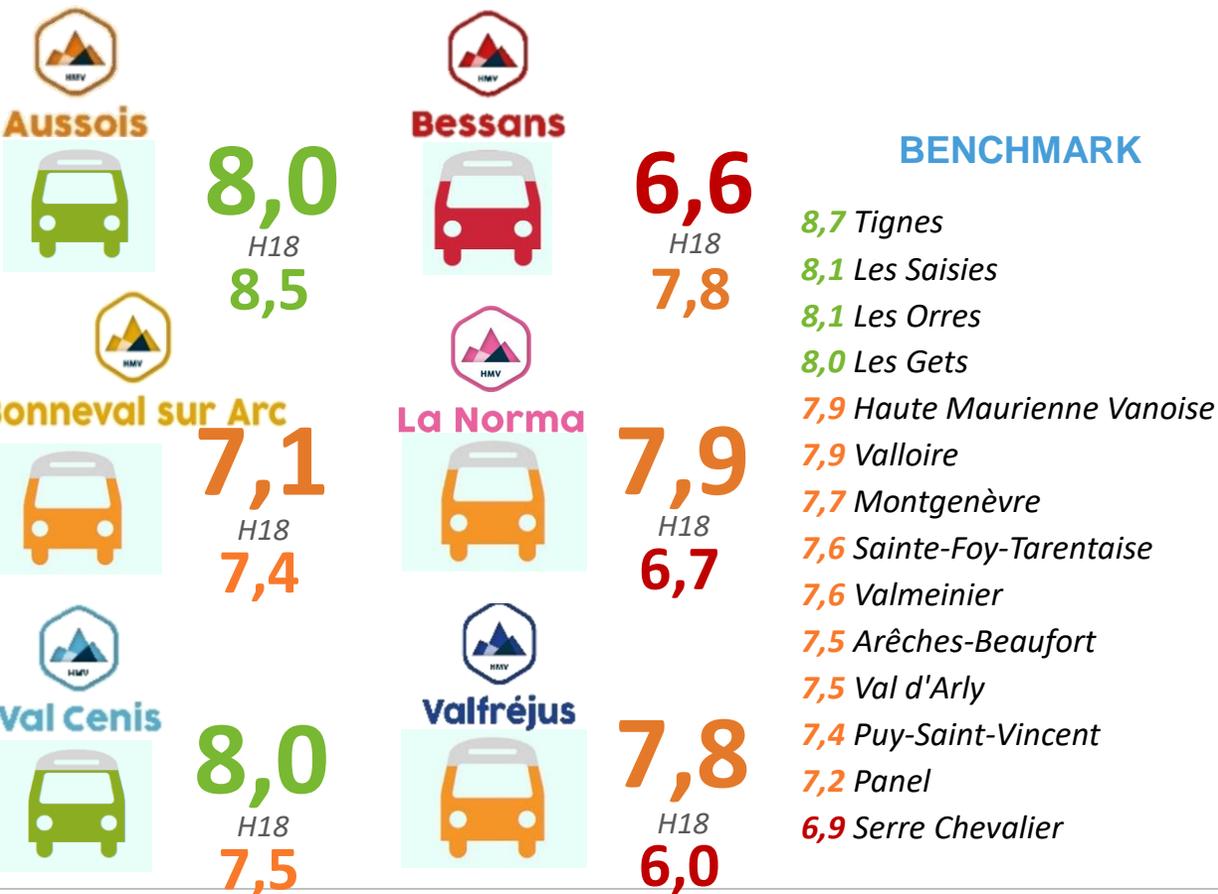


Toutes les notes de satisfaction sont basées sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « pas du tout satisfait » et 10 étant « totalement satisfait ».  
NB : Satisfaits = de 8 à 10/10. Neutres = de 6 à 7/10. Insatisfaits = de 0 à 5/10.

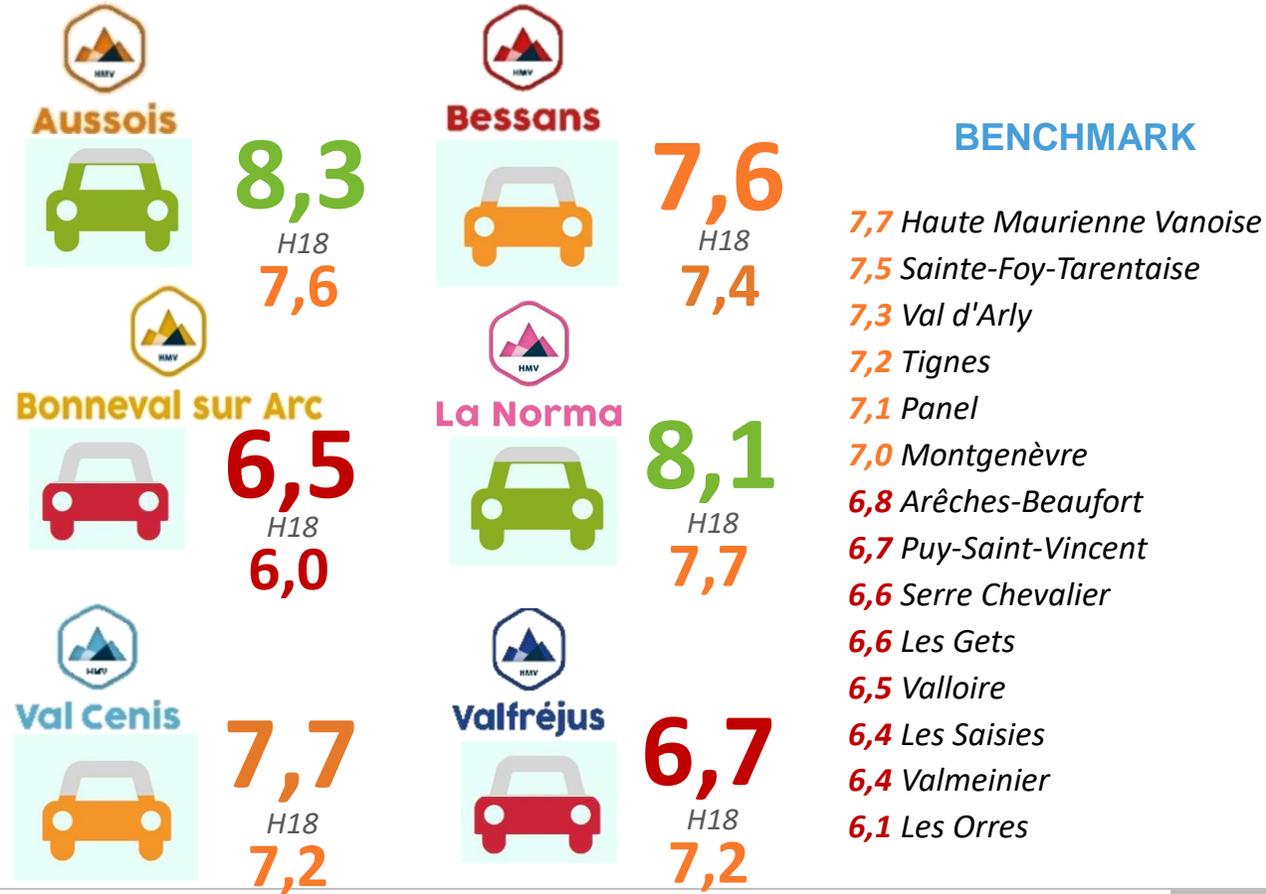
# Satisfaction transports / parking

La satisfaction des transports intra station / navette est en hausse cet hiver 2018-2019. Concernant les parkings et stationnements, la note de satisfaction est globalement en hausse cet hiver, excepté à Valfréjus.

## SATISFACTION TRANSPORT INTRA-STATION / NAVETTES



## SATISFACTION PARKING / STATIONNEMENT



## ✓ SATISFACTION CLIENTS

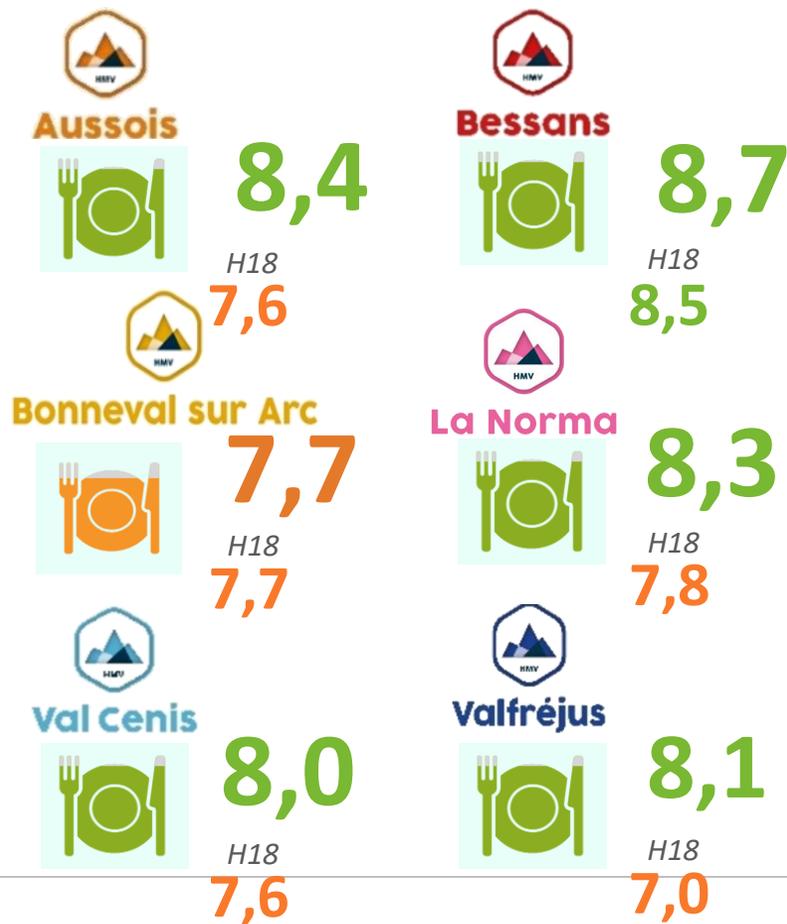
# Satisfaction commerces, restaurants...

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

### SATISFACTION RESTAURANTS SUR LES PISTES



### SATISFACTION RESTAURANTS VILLAGE / STATION



### SATISFACTION COMMERCE D'ALIMENTATION



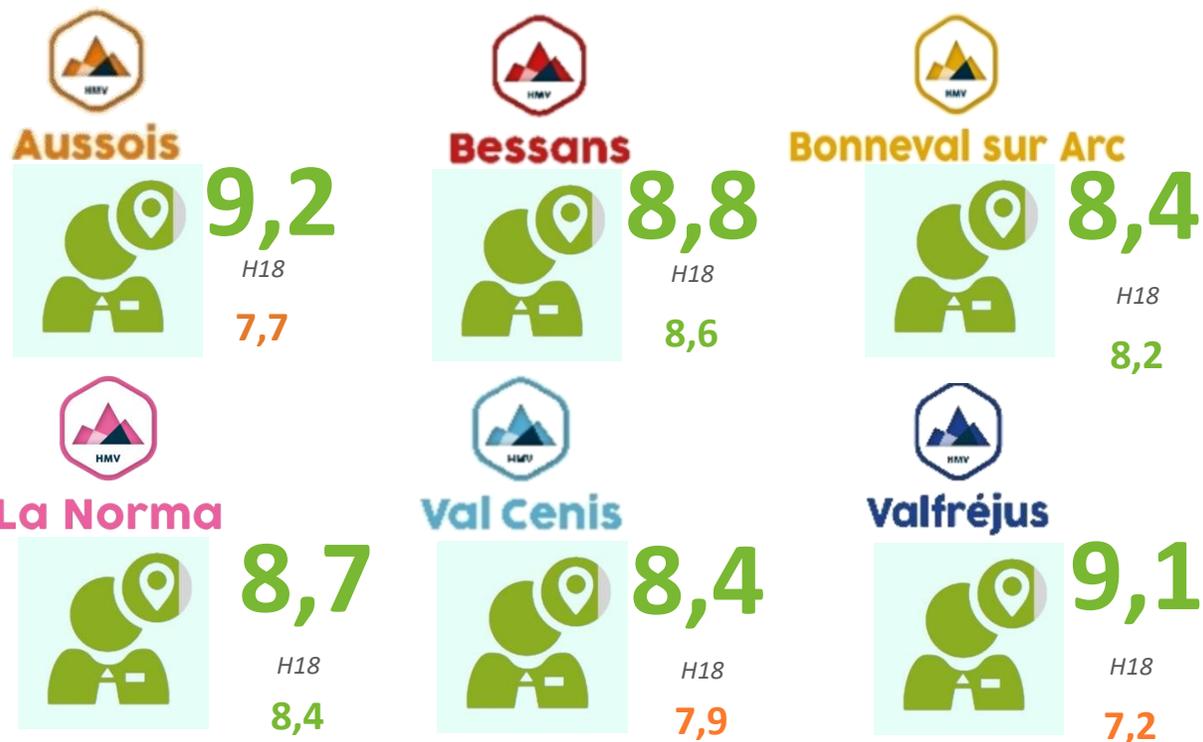
# SATISFACTION CLIENTS

## Satisfaction commerces, restaurants...

Les clients d'Aussois et de Valfréjus sont très satisfaits de la location de ski. Les notes de satisfaction de l'école de ski sont très bonnes pour les 6 stations.

### SATISFACTION LOCATION DE SKI

### SATISFACTION ECOLE DE SKI



# SATISFACTION CLIENTS

## Satisfaction Office de Tourisme

(1496 répondants)

15% des clients ont eu des contacts avec l'Office de Tourisme avant leur séjour.  
 50% des clients se sont rendus à l'Office du Tourisme pendant leur séjour.  
 Moyenne avant : 8,8/10  
 Moyenne pendant le séjour : 8,6/10



	 Aussois	 Bessans	 Bonneval sur Arc	 La Norma	 Val Cenis	 Valfréjus
--	--	---	--	--	---	---

H18 H18 H18 H18 H18 H18

	Aussois	Bessans	Bonneval sur Arc	La Norma	Val Cenis	Valfréjus
 Le délai de réponse à votre demande	8,4	9,8	9,5	8,9	8,4	8,4
 La disponibilité et l'amabilité au téléphone	8,3	8,0	9,6	9,3	7,9	9,0
 La qualité de la réponse	8,4	9,7	9,4	9,2	7,9	8,9
 Les supports d'informations envoyés	9,3	9,0	9,5	8,5	8,5	8,7

8,8 7,7 9,8 9,1 7,3 8,6  
 8,9 8,8 9,9 8,8 7,8 8,6  
 8,5 7,8 9,8 8,9 7,4 8,5  
 8,3 8,7 9,4 8,7 7,4 8,8

### SUGGESTIONS / REMARQUES OFFICE DE TOURISME :

**AMABILITÉ, ACCUEIL DU PERSONNEL**

MANQUE D'INFORMATIONS SUR LES SENTIERS PIÉTONS, RAQUETTES, BALLADES...

MANQUE D'INFORMATIONS SUR L'ÉTAT DES ROUTES, ACCÈS PARKING

COMMUNICATION SUR LES ACTIVITÉS

**HORAIRES D'OUVERTURE**

**CLARTÉ ET QUALITÉ DES INFORMATIONS**

# SATISFACTION CLIENTS

## Satisfaction Office de Tourisme

(1496 répondants)

15% des clients ont eu des contacts avec l'Office de Tourisme avant leur séjour.  
 50% des clients se sont rendus à l'Office de Tourisme pendant leur séjour.  
 Moyenne avant : 8,8/10  
 Moyenne pendant le séjour : 8,6/10

### SATISFACTION PENDANT LE SEJOUR

	 <b>Aussois</b>	<small>H18</small>	 <b>Bessans</b>	<small>H18</small>	 <b>Bonneval sur Arc</b>	<small>H18</small>	 <b>La Norma</b>	<small>H18</small>	 <b>Val Cenis</b>	<small>H18</small>	 <b>Valfréjus</b>	<small>H18</small>
 Le temps d'attente dans les locaux!	<b>9,0</b>	8,2	<b>9,1</b>	9,4	<b>8,5</b>	8,8	<b>8,4</b>	7,7	<b>8,6</b>	8,4	<b>8,7</b>	8,1
 La disponibilité et l'amabilité	<b>9,2</b>	8,8	<b>7,5</b>	9,2	<b>8,5</b>	8,3	<b>9,1</b>	8,8	<b>8,6</b>	8,1	<b>9,1</b>	8,5
 La qualité de la réponse	<b>9,0</b>	8,5	<b>7,7</b>	9,3	<b>8,5</b>	8,7	<b>9,0</b>	8,8	<b>8,4</b>	8,1	<b>9,2</b>	7,7
 Commodité des locaux	<b>9,0</b>	8,7	<b>6,2</b>	9,1	<b>8,2</b>	8,4	<b>8,8</b>	8,4	<b>8,6</b>	8,2	<b>9,0</b>	8,5
 Documentation mise à disposition	<b>9,1</b>	8,3	<b>7,5</b>	9,0	<b>8,2</b>	8,7	<b>8,8</b>	8,1	<b>8,1</b>	8,0	<b>8,1</b>	8,0
 Horaires d'ouverture	<b>9,1</b>	8,4	<b>8,7</b>	9,0	<b>8,7</b>	8,5	<b>8,8</b>	8,6	<b>8,5</b>	8,1	<b>8,4</b>	8,1
 Documents proposés	<b>8,9</b>		<b>7,5</b>		<b>8,3</b>		<b>8,9</b>		<b>8,0</b>		<b>8,6</b>	

### SUGGESTIONS / REMARQUES OFFICE DE TOURISME :

**AMABILITÉ, ACCUEIL DU PERSONNEL**

MANQUE D'INFORMATIONS SUR LES SENTIERS PIÉTONS, RAQUETTES, BALLADES...

MANQUE D'INFORMATIONS SUR LES ÉVÉNEMENTS, LES ACTIVITÉS

**HORAIRES D'OUVERTURE**

COMMUNICATION SUR LES ACTIVITÉS

**CLARTÉ ET QUALITÉ DES INFORMATIONS**

# ✓ SATISFACTION CLIENTS

## Net Promoter Score

### → En savoir plus sur le NPS ?

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.

### BENCHMARK

- +59 Serre Chevalier
- +59 Sainte-Foy-Tarentaise
- +59 Les Gets
- +58 Les Saisies
- +58 Valloire
- +53 Puy-Saint-Vincent
- +52 Haute Maurienne Vanoise
- +52 Tignes
- +51 Arêches-Beaufort
- +48 Montgenèvre
- +48 Val d'Arly
- +40 Les Orres
- +38 Valmeinier
- +20 Panel
- +10 Val d'Allos

### NPS : PENSEZ-VOUS RECOMMANDER CETTE STATION A VOS PROCHES ? AVEC QUELLE PROBABILITE ?



(promoteurs – détracteurs)

- Aussois +63
- Bessans +16
- Bonneval sur Arc +62
- La Norma +69
- Val Cenis +47
- Valfréjus +48

# Facteurs de fidélisation

## Station village, authenticité (43%)



Domaine skiable (31%)

Station familiale (30%)

Ambiance, convivialité (16%)

Beauté du paysage, cadre (16%)

Ensoleillement (15%)

Hébergement (11%)

Accueil (10%)

Calme, tranquillité (8%)

Prix raisonnables (8%)

Commerçant, personnel agréable (8%)

## Station village, authenticité (76%)



Bonneval sur Arc

Enneigement (40%)

Domaine skiable (32%)

Station familiale (29%)

Beauté du paysage, cadre (27%)

Ambiance, convivialité (21%)

Calme, tranquillité (15%)

Prix raisonnables (8%)

Commerçant, personnel agréable (6%)

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

### Domaine nordique (71%)

Beauté du paysage / cadre (34%)

Station village, authenticité (31%)

Enneigement (28%)

Calme, tranquillité (28%)

Station familiale (12%)

Hébergement (11%)

Accueil (8%)

Prix raisonnables (8%)

Accessibilité, proximité (6%)



Bessans

### Domaine skiable (48%)

Station familiale (35%)

Ambiance, convivialité (29%)

Station village, authenticité (26%)

Commerçant, personnel agréable (15%)

Hébergement (13%)

Prix raisonnables (13%)

Enneigement (10%)

Accessibilité, proximité (8%)

Calme, tranquillité (8%)

Beauté du paysage / cadre (8%)



La Norma

### Domaine skiable (56%)

Station familiale (30%)

Station village, authenticité (24%)

Hébergement (22%)

Beauté du paysage / cadre (14%)

Ambiance, convivialité (14%)

Enneigement (12%)

Accessibilité, proximité (10%)

Prix raisonnables (8%)

Commerçant, personnel agréable (8%)

Accueil (7%)



Val Cenis

### Domaine skiable (37%)

Enneigement (27%)

Station familiale (24%)

Station village, authenticité (24%)

Prix raisonnables (20%)

Beauté du paysage, cadre (15%)

Ambiance, convivialité (12%)

Hébergement (10%)

Accessibilité, proximité (8%)

Commerçant, personnel agréable (7%)



Valfréjus

# Facteurs d'attrition

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

**Domaine skiable limité (23%)**

**Animations, activités après-ski (13%)**



**Aussois**

Tarifs trop élevés (12%)

Hébergement, location (10%)

Navettes (8%)

Manque enneigement (6%)

**Navettes (17%)**

**Animations, activités après-ski (13%)**



**Bessans**

Tarifs trop élevés (11%)

Entretien piste (9%)

Commerces, restaurants (6%)

Accueil (4%)

**Domaine skiable (19%)**

**Tarifs trop élevés (17%)**

**Animations, activités après-ski (15%)**

Commerces, restaurants (9%)

Hébergement, location (7%)

Navettes (6%)

Remontées mécaniques vétustes (4%)



**Val Cenis**

**Animations, activités après-ski (17%)**

**Tarifs trop élevés (16%)**

**Commerces, restaurants (16%)**

Navettes (14%)

Domaine skiable limité (13%)

Remontées mécaniques vétustes (10%)



**Bonneval sur Arc**

**Animations, activités après-ski (24%)**

**Domaine skiable limité (20%)**

**Commerces, restaurants (12%)**

Tarifs trop élevés (11%)

Manque piscine (8%)

Remontées mécaniques vétustes (7%)



**La Norma**

**Domaine skiable limité (49%)**

**Animations, activités après-ski (45%)**

**Plus d'accès à Punta Bagna (11%)**

Commerces, restaurants (11%)

Hébergement, location (9%)

Remontées mécaniques vétustes (8%)



**Valfréjus**

6



DEPENSES  
CLIENTS ET  
RETOMBÉES  
ECONOMIQUES

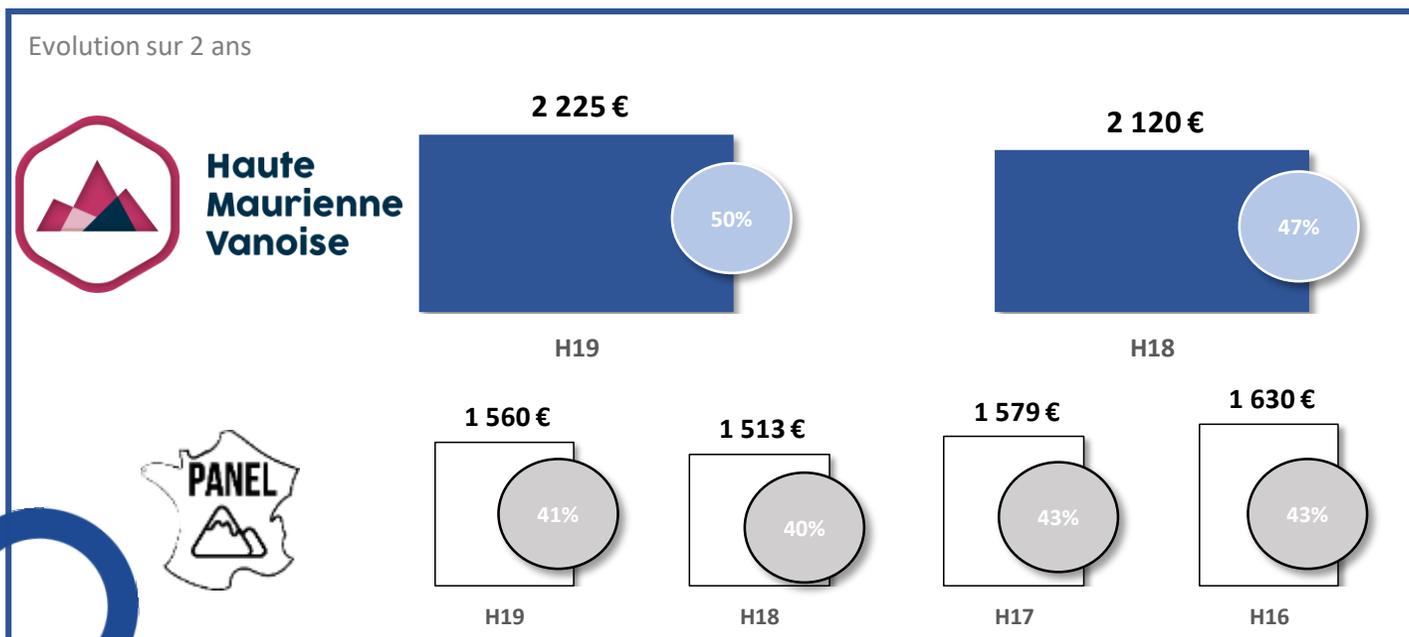
# Dépenses clients

En moyenne, les clients dépensent 2225 € pour un séjour en Haute Maurienne Vanoise, pour tous profils de clients et toutes durées confondues.

Le budget moyen par nuit et par personne est de 74€.

Ce budget moyen du séjour est en hausse. Nous notons que la part du budget dans le revenu augmente également.

Pour la tendance globale du marché le budget consacré pour le séjour augmente cette année 2019, de même pour la part du budget dans le revenu, mais connaît une tendance à la baisse depuis 4 ans.



\*La durée moyenne d'un séjour est de 7,5 nuits pour une tribu composée en moyenne de 4,0 personnes.

# Dépenses clients

## BENCHMARK

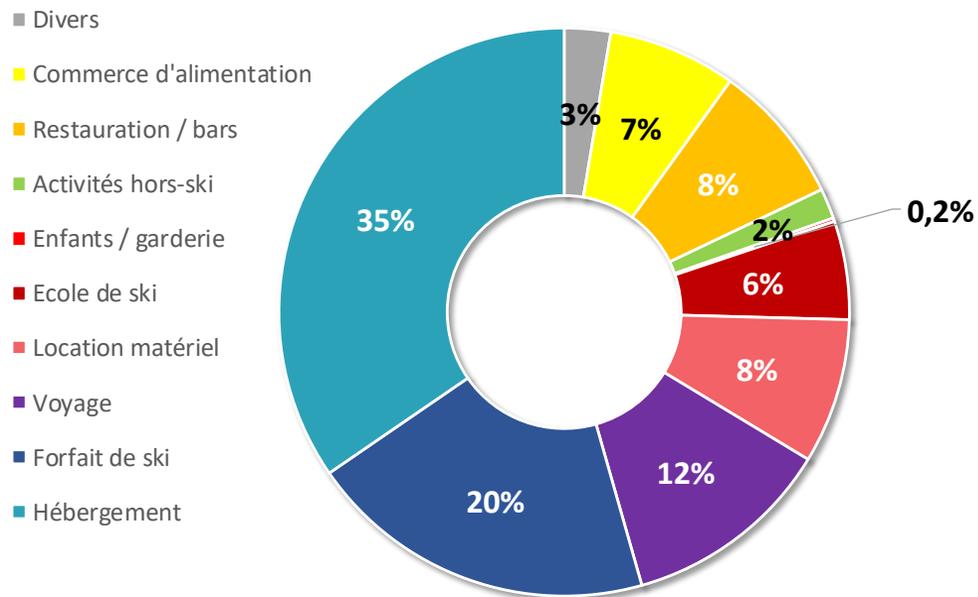
Budget  
moyen par  
jour et par  
personne



DEPENSES CLIENTS ET  
RETOMBÉES ECONOMIQUES

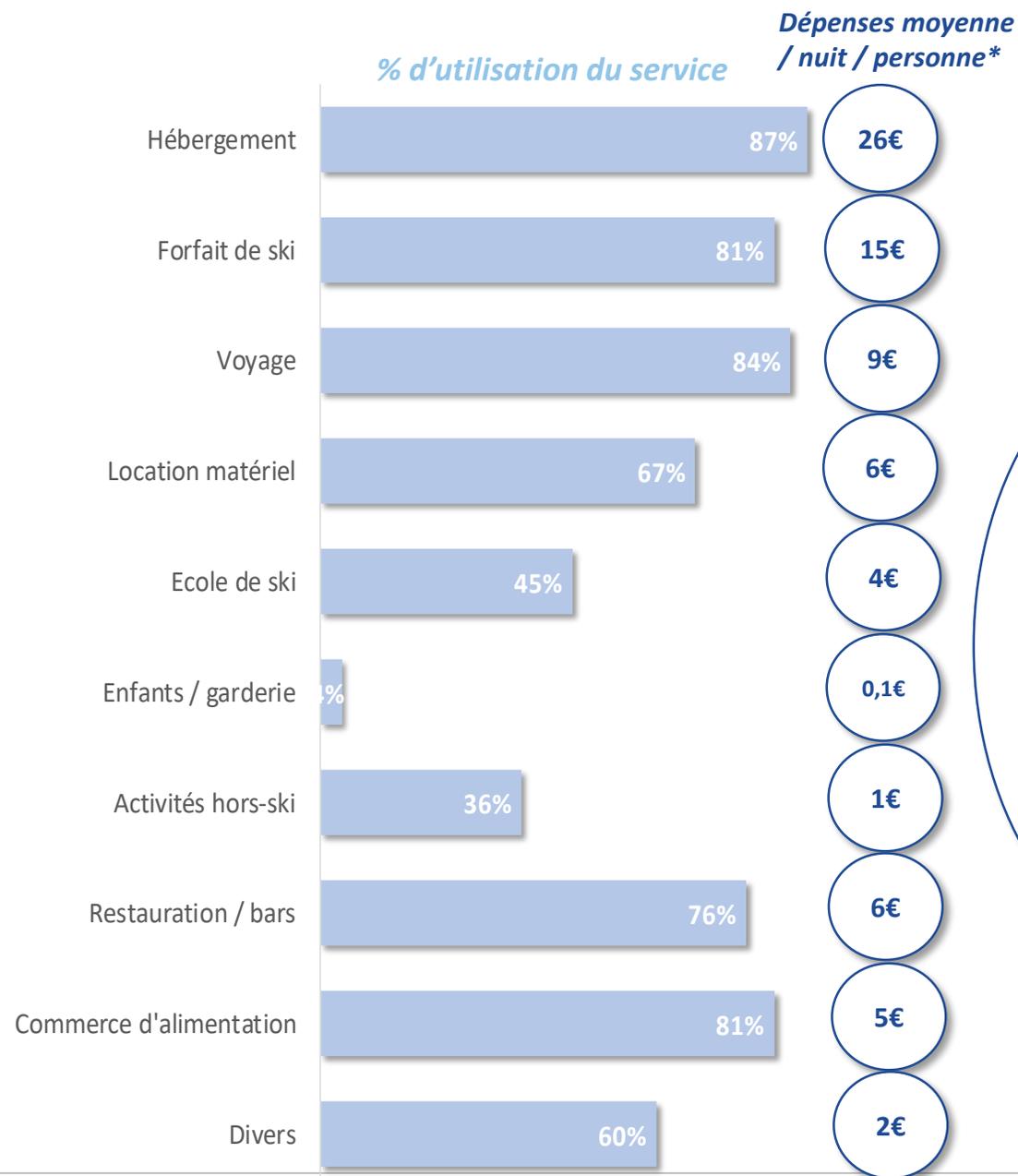
# Dépenses clients par postes (hors package – 522 réponses)

## Poids de chaque poste de dépense



La ventilation des dépenses n'est connue que pour les clients n'ayant pas acheté un package (69% des répondants de l'enquête).

## Détail de la dépense client des séjours hors package



Dépense moyenne par nuit et par personne dans le cadre d'un séjour hors-package =  
**74€**

\*La durée moyenne d'un séjour est de 7,5 nuits pour une tribu composée en moyenne de 4,0 personnes.

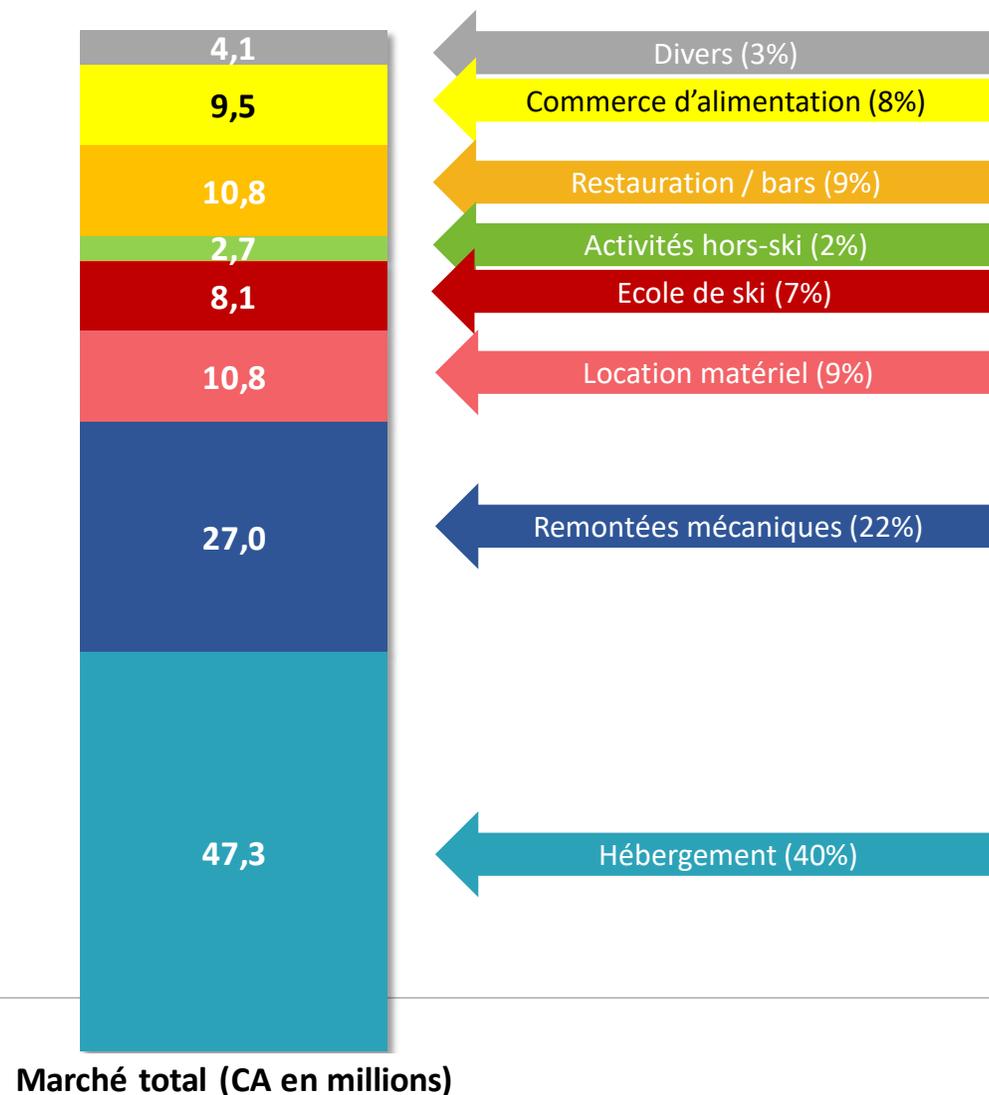
# Retombées économiques sur le territoire

Nous savons que le chiffre d'affaires des remontées mécaniques est de **27 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 **120 millions d'euros de chiffre d'affaires au total**.

En excluant les principales dépenses hors station (transport), le marché des stations de la Haute Maurienne Vanoise s'approche ainsi des **120 millions d'euros en hiver**.





7



# SYNTHESE ET PRECONISATIONS

# SYNTHESE ET PRECONISTATIONS

## Synthèse



## Synthèse

# Ce que l'on retient...



### Bonneval sur Arc

Village authentique au caractère familial développé avec une majorité de tribus de voyage composées d'enfants (81%).

Un renouvellement de clientèle (13%) plutôt faible. Bonneval sur Arc dispose d'une part de clients fidèles très importante (87%).

Les arguments « enneigement », « station familiale, village » sont des critères importants dans le choix de la destination et font également partis des facteurs de fidélisation client.

Le poids de réservations marchandes est important (66%) ainsi qu'un délai de réservation de l'hébergement anticipé à plus de 3 mois à l'avance pour près de 6 clients sur 10, montrant ainsi l'attractivité du village le plus haut de la vallée de la Maurienne.

Une excellente note de satisfaction globale du séjour, qui positionne Bonneval sur Arc parmi les stations les mieux notées du panel G2A (8,8/10).

Quelques attentes clients en matière d'activités après-ski ou hors-ski pour améliorer l'expérience client (bien-être, détente, animations extérieures...). La satisfaction des transports / navettes ainsi que des parkings et stationnement reste à améliorer, et fait partie des facteurs d'attrition de la station pour 14% des clients.

Un atout essentiel pour ce village d'altitude : son domaine skiable et son enneigement : les clients attribuent une note moyenne de 8,2/10. Bonneval sur Arc obtient également des très bonnes notes de la part des clients sur les différents critères du domaine skiable tel que le damage, la qualité de la neige, la prévention des dangers sur les pistes... quelques améliorations aux caisses peuvent être utiles : temps d'attente, affichages...

10% des clients en séjour ne pratiquent aucune activité glisse (ski, snowboard...) : ce sont les non-skieurs. Cette part est relativement faible et se situe au même niveau que des grandes stations d'altitude. La clientèle à Bonneval sur Arc est très skieuse et un client skie en moyenne 9 jours pendant son séjour.



### La Norma

Charmante petite station de ski cosy et familiale, La Norma regroupe de nombreuses tribus de voyage avec enfants (73%) et dispose d'une forte part de clients fidèles (91%).

Les critères « station familiale », « fidélité / habitude » et « prix intéressant(s) » sont des aspects importants dans le choix de cette station située au cœur de la Maurienne. La Norma est également décrite comme une station dite « skis aux pieds » en lien avec la proximité des hébergements au départ des pistes.

Cette station village compte un tiers de réservations non marchandes avec plus d'un quart de propriétaires dans les séjours réalisés. Les propriétaires de La Norma occupent leur bien de manière importante tout au long de l'hiver (9,2 semaines en moyenne). Parmi les clientèles marchandes, le niveau de confort de l'hébergement était au-dessus de ce que le client avait imaginé au moment de la réservation pour près d'un quart des clients, proportion supérieure aux autres stations de Haute Maurienne. Une durée de séjour élevée à La Norma en lien avec la structure des canaux de réservations des séjours.

Une très bonne note de satisfaction globale du séjour et nettement supérieure à la moyenne nationale (8,7/10). En revanche, les clients aimeraient que la station se développe plus dans les activités après-ski ou hors-ski.

La Norma dispose d'un réelle force : son domaine skiable : les clients attribuent une note moyenne de 8,3/10 et se positionne au-dessus de la moyenne nationale (panel). Le damage, la signalétique, la sécurité sur le domaine sont des critères qui obtiennent d'excellente notes et reflètent un très bon entretien du domaine.

Le taux de recommandation de la station par les clients est ainsi passé à +69 (NPS) en 2019 et fait partis des stations les plus recommandées du panel G2A.

# SYNTHESE ET PRECONISTATIONS

## Synthèse



# Synthèse

## Ce que l'on retient...



Station labellisée « Famille Plus », Aussois est une station très familiale avec une forte proportion de famille avec enfants toutes les périodes confondues. Peu de clientèle étrangères et un renouvellement de clientèle (15%) éloigné de la moyenne nationale des stations (29%). Aussois a une part de clients fidèles très importante (85%).

La « fidélité/habitude », les « prix intéressant(s) » et le côté « station familiale » sont des critères importants dans le choix de cette station village.

Les stations concurrentes d'Aussois sont principalement Orelle, Valloire et Valfréjus.

Le poids de réservations marchandes est impactant à Aussois (92%) en lien avec ses canaux de distribution et commercialisation (résidence de tourisme, centres de vacances...). Nous notons des délais de réservation de l'hébergement anticipé à plus de 3 mois à l'avance pour 2 clients sur 5.

Une forte note de satisfaction globale du séjour et supérieure à la moyenne nationale (8,6/10).

Une satisfaction des transports / navettes ainsi que des parkings / stationnement excellente dans la station, la meilleure des 6 stations de la Haute Maurienne Vanoise.

Le domaine skiable obtient une très bonne note de satisfaction client et se situe parmi les premières stations du panel G2A. Les différents critères du domaine skiables au niveau des pistes (damage, signalétique, sécurité, qualité de la neige...) ainsi qu'au niveau des remontées mécaniques (temps d'attente, accueil, confort...) sont très bien notés par les clients.

Le taux de recommandation de la station par les clients est à +61 (NPS), venant ainsi renforcer les efforts nourris de commercialisation et fidélisation de la destination.

Station-village authentique, au cœur de la Haute Maurienne Vanoise, Bessans regroupe à part égale des familles sans enfant et des familles avec enfants. Une part de clientèle fidèle importante, mais Bessans arrive à renouveler 19% de ses clients chaque année.

Les critères « fidélité/habitude », « prix intéressant(s) » sont des aspects essentiels dans le choix de cette station de charme. La beauté des paysages, l'environnement et le cadre de la station font également partis des critères de choix mais aussi des facteurs de fidélisation client.

Les réservations sont marches pour près de deux tiers d'entre elles. Nous observons des délais de réservation de l'hébergement anticipé à plus de 3 mois à l'avance pour près de 2/3 des clients en lien avec la forte demande des hébergements (La Bessanaise, centre..) et les activités nordiques principalement. Les propriétaires représentent près d'un quart des séjours réalisés dans la station.

Une excellente note de satisfaction globale du séjour et nettement supérieure à la moyenne nationale (9,3/10).

Des problématiques de transport, navettes, dans la station qui pèsent sur la satisfaction client... Quelques attentes clients en matière d'activités post nordiques (animations extérieures, diversité des commerces, shopping...) pour améliorer l'expérience client.

Haut lieu international du biathlon, Bessans est un des domaines nordiques les plus réputés des Alpes. Son domaine nordique est sa force et le principal facteur de fidélisation client et obtient une très bonne note globale : 8,7/10.

# SYNTHESE ET PRECONISTATIONS

## Synthèse



## Synthèse

# Ce que l'on retient...



Station de sport d'hiver reconnue et dynamique, Val Cenis regroupe une part importante de clientèle étrangère. Cette station possède une part de clientèle fidèle et renouvelle également un quart de sa clientèle chaque année.

Les arguments « station familiale », « fidélité / habitude » et « domaine skiable » sont des critères importants dans le choix de cette station située au cœur d'une montagne préservée.

Les stations concurrentes de Val Cenis sont principalement La Plagne, Les Arcs ainsi que Valloire, des stations grands domaines et d'altitude.

Le poids de réservations marchandes est important (77%) en lien avec ses différents canaux de distribution et de commercialisation (agences de voyage en ligne, C2C, grand hébergeur...). Nous retrouvons des délais de réservation de l'hébergement anticipé à plus de 3 mois à l'avance pour près de 6 clients sur 10, montrant ainsi l'attractivité de la destination.

Une clientèle (plus que) satisfaite : Val Cenis obtient, d'un part, une très bonne note de satisfaction globale du séjour et supérieure à la moyenne nationale (8,4/10), et d'autre part, un bon taux de recommandation client (+47). Val Cenis possède de multiples atouts tels que son domaine skiable, son côté « station familiale », son authenticité, ses hébergements et son cadre environnemental, venant ainsi renforcer ses facteurs de fidélisation clientèle.

Des jugements de prix élevés (hébergements, forfaits...) qui pèsent sur la satisfaction client...

Le domaine skiable, principale force de la station, obtient une note moyenne de 8,2/10 et se positionne au-dessus de la moyenne nationale (panel). Les items qui touchent au management et plus particulièrement à l'accueil et l'information aux départs des remontées mécaniques, au temps d'attente et à l'assistance ont évolué positivement et deviennent une force pour la destination. La sécurité, le damage et la signalétique ont également obtenu des meilleures notes. Les valeurs de la station, la mobilisation du personnel, les investissements sont ainsi reconnus et perçus par les clients. Quelques améliorations possibles en terme de qualité de neige ou de présence de personnel sur les pistes.



Station conviviale et reconnue pour sa dimension humaine, la majorité des tribus est composée d'enfants. Une clientèle étrangère présente et un renouvellement de clientèle plus important (36%) que la moyenne des stations (29%) en lien avec sa structure d'hébergement.

Le côté station familiale et prix intéressant(s) que proposent la station sont des critères essentiels dans le choix de la destination.

Plus de 8 réservations sur 10 sont marchandes en lien avec les grands hébergeurs présents sur place mais également via la location de particulier à particulier et les agences immobilières présentes. Des délais de réservations anticipées mettant en avant l'attractivité de la destination.

Des clients très satisfaits de leur séjour (8,4/10). Différents facteurs favorisent cette très bonne note : le domaine skiable, l'enneigement, le côté familial, l'authenticité et ses prix raisonnables.

Les clients demandent davantage d'activités en matière d'après-ski ou de hors-ski pour améliorer l'expérience client.

Un atout important et essentiel à la destination : le domaine skiable : les clients attribuent une note moyenne de 8,3/10 et se positionne au-dessus de la moyenne nationale (panel). La plupart des items liés à l'entretien des pistes (damage, signalétique, sécurité, présence de pisteurs...) et des remontées mécaniques (confort, informations aux départs, accueil, temps d'attente...) ont progressé de manière forte. Malgré de très bonnes appréciations clients, plus de la moitié estime que le domaine skiable reste limité, en lien avec le taux de renouvellement des skieurs important.

Le taux de recommandation client est ainsi passé à +48 cet hiver montrant ainsi l'attachement à la destination et la fidélisation de la clientèle.

# SYNTHESE ET PRECONISTATIONS

## Matrice Importance / Performance

Les atouts des stations de la Haute Maurienne Vanoise sont le domaine skiable ainsi que l'hébergement.

Les points qui devrait être travaillés et mis en avant sont : la location du matériel, les écoles de ski, l'accès aux pistes ainsi que les restaurants en station. Ceux-ci sont des avantages potentiels avec d'excellentes notes de satisfaction.

Les parkings et stationnement, les restaurants sur les pistes, les commerces d'alimentation puis les transports intra-station/navettes sont des points sur lesquels la station devrait travailler pour les améliorer afin que ces critères deviennent des avantages pour la station.

Pour augmenter la note globale il faudrait que la station améliore la satisfaction de la vie après-ski/hors-ski avec une plus grande diversité des restaurants et des bars.

