



G2A

CONSULTING

Observatoire des profils,
comportements,
satisfaction clients



Haute
Maurienne
Vanoise



Résultats hiver 2019/2020

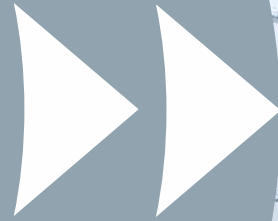


Sommaire

Objectifs et méthodologie d'enquête	p.03
Profils clients	p.06
Processus de choix et réservation de séjour	p.14
Activités ski & hors-ski	p.27
Satisfaction client	p.45
La montagne face aux enjeux climatiques	p.63
Synthèse et préconisations	p.68



Objectifs et méthodologie d'enquête





Objectifs

**Caractériser
les profils
clients**

**Déterminer les
comportements
et motivations
clients**

**Evaluer la
satisfaction
clients**

**Identifier les
attentes et les
besoins de la
clientèle**

**Situer la
station sur le
marché**

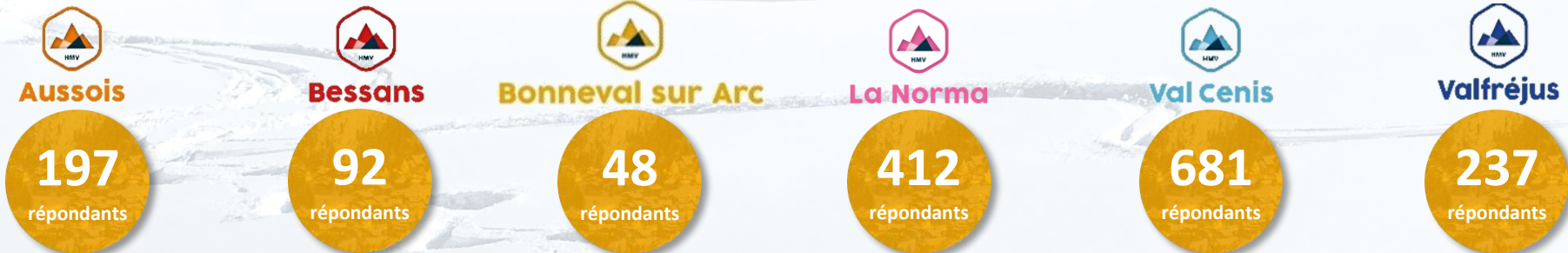
Méthode d'enquête



- **Enquête en ligne** (🇫🇷 🇬🇧), **post-séjour** auprès de clients venus dans la station pendant l'**hiver 2019/2020**

1667
réponses
N-1 = 1501

- **Mobilisation des répondants** : BDD Office de Tourisme / centrale de réservation, BDD Ventes en ligne / Domaine skiable / BDD Hébergement (AI Montagne Immo, AI DHM, Camping)



- **Durée moyenne** du questionnaire : **~15 minutes**



- **Période** d'enquête : du **15 décembre 2019** au **15 mars 2020**



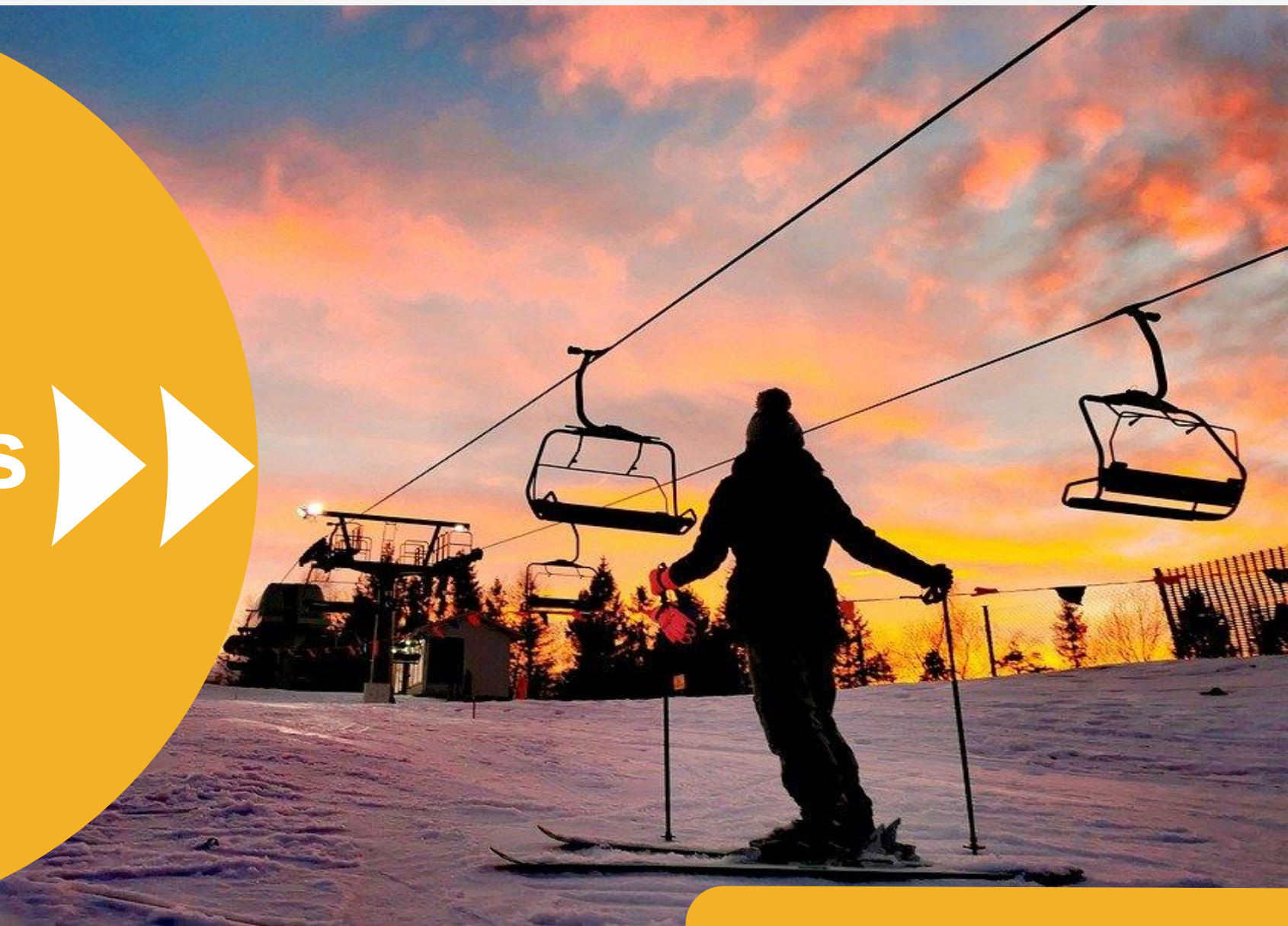
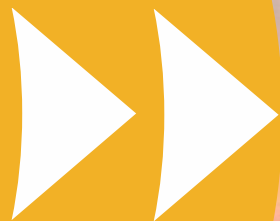
- **Redressement des données** : canaux de réservation & périodes (*représentativité de l'échantillon collecté*)



- **Éléments de comparaison** : échantillons G2A (panel d'une vingtaine de stations) + Panel National multi-stations tous massifs confondus représentatif des français partis en station de ski pendant l'hiver 19/20



Profils clients

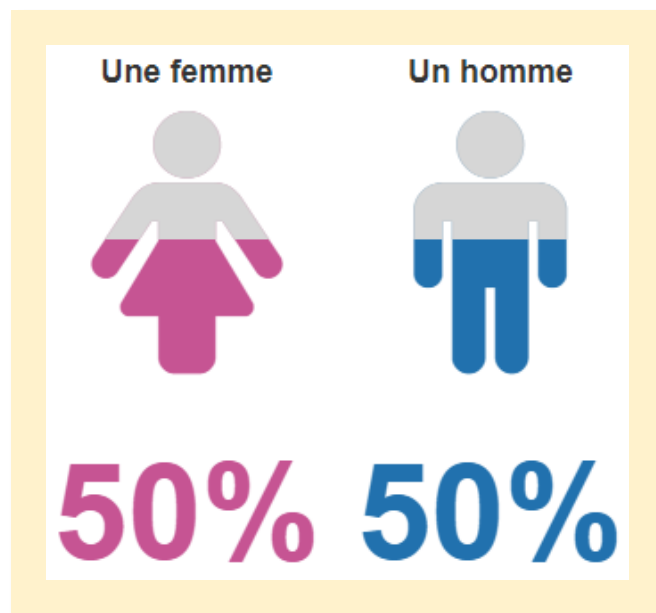




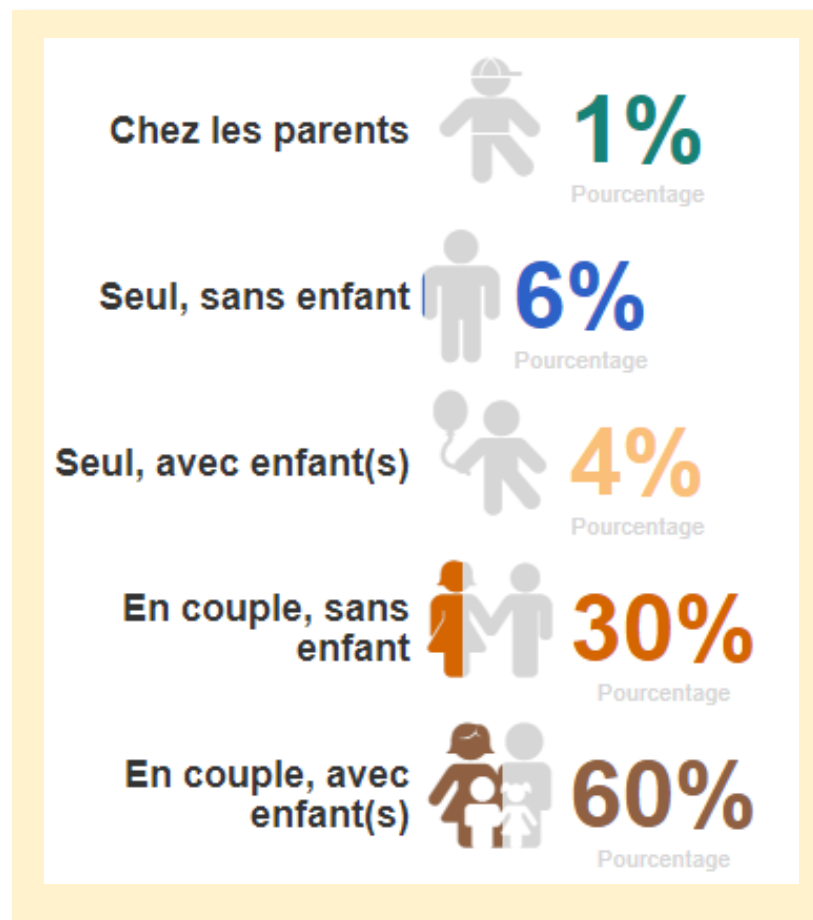
**La Haute
Maurienne Vanoise
: une destination
qui attire des
familles !**

Composition de l'échantillon

Genre



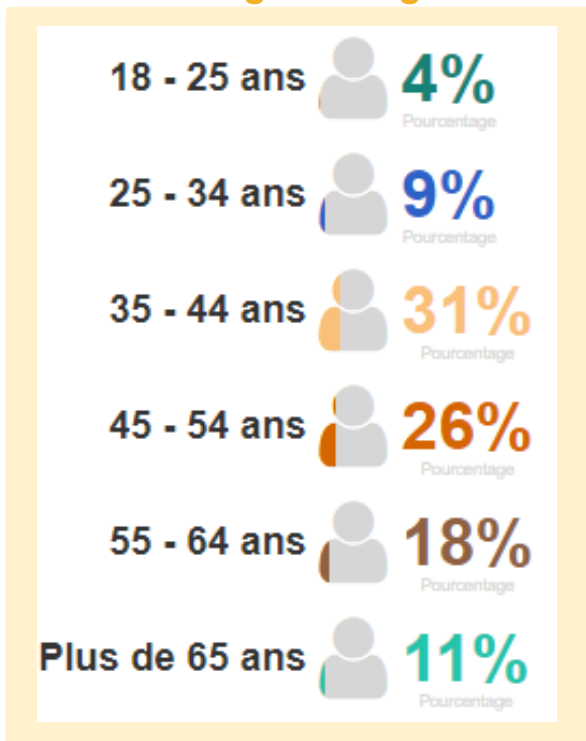
Situation familiale





Composition de l'échantillon

Catégorie d'âge



Moyenne d'âge : 47 ans

N-1 = 49 ans



Moyenne d'âge : 40 ans



Aussois

MOYENNE D'ÂGE : 55 ANS

N-1 = 54 ans



Bonneval sur Arc

MOYENNE D'ÂGE : 49 ANS

N-1 = 48 ans



Val Cenis

MOYENNE D'ÂGE : 48 ANS

N-1 = 48 ans



Bessans

MOYENNE D'ÂGE : 56 ANS

N-1 = 53 ans



La Norma

MOYENNE D'ÂGE : 44 ANS

N-1 = 46 ans



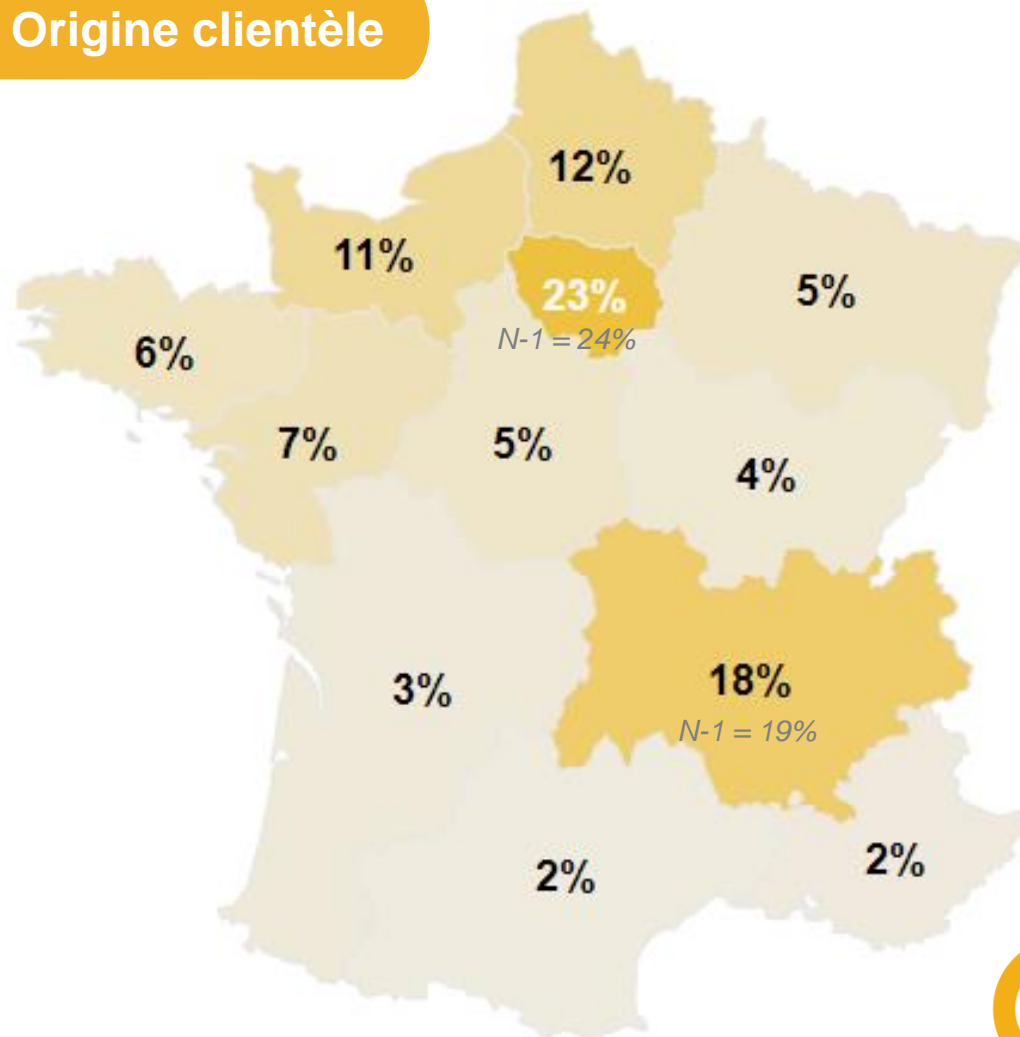
Valfréjus

MOYENNE D'ÂGE : 44 ANS

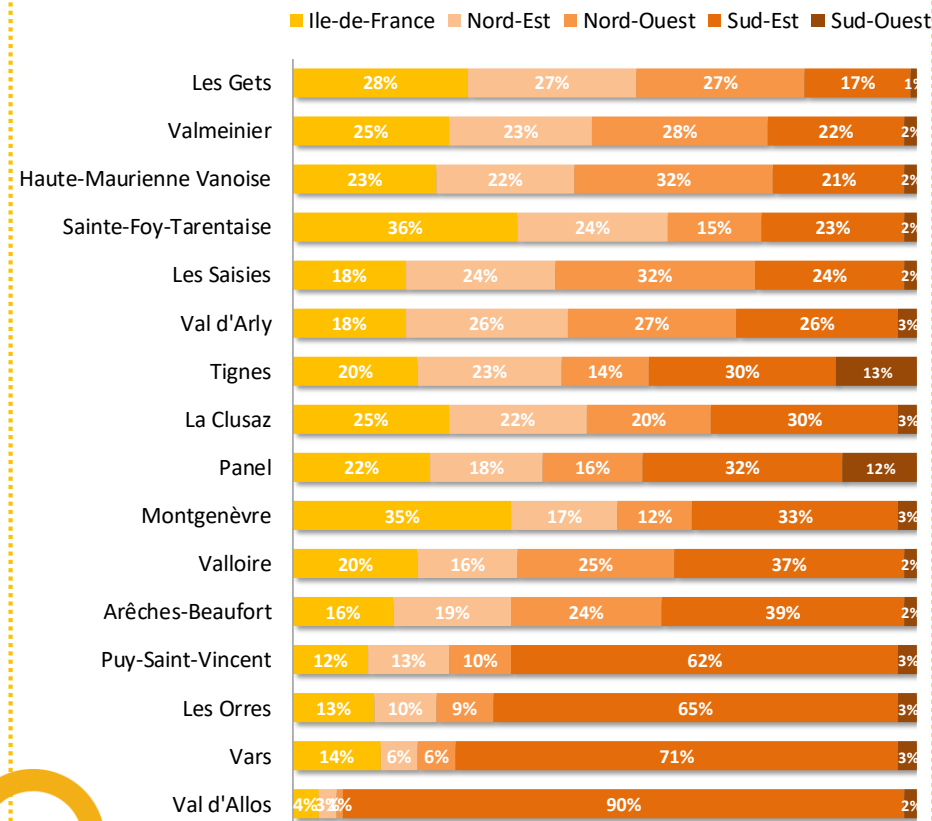
N-1 = 50 ans



Origine clientèle



Benchmark



La première clientèle française : la région Ile-de-France

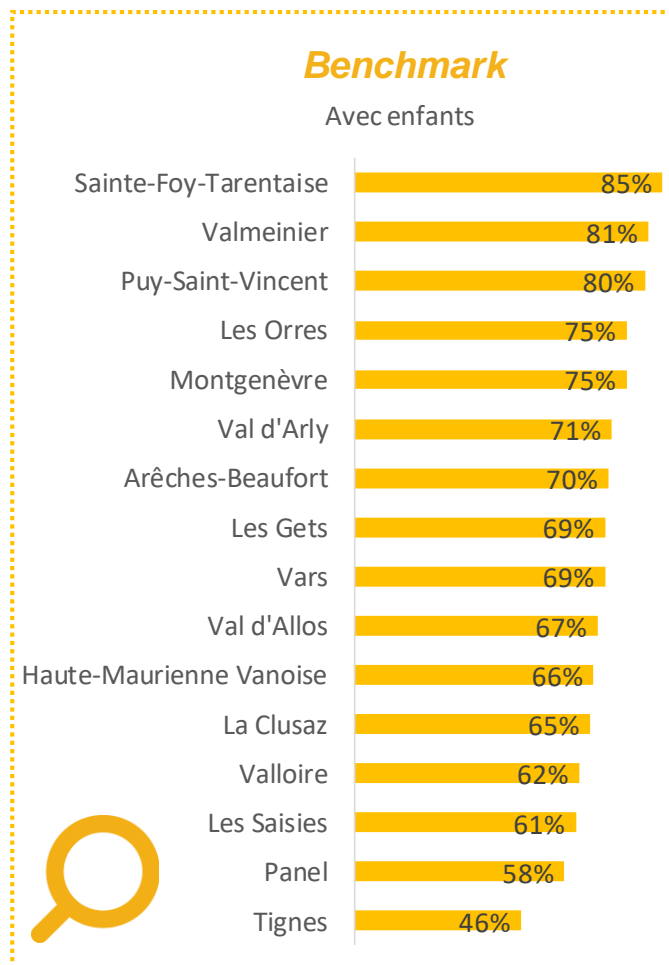
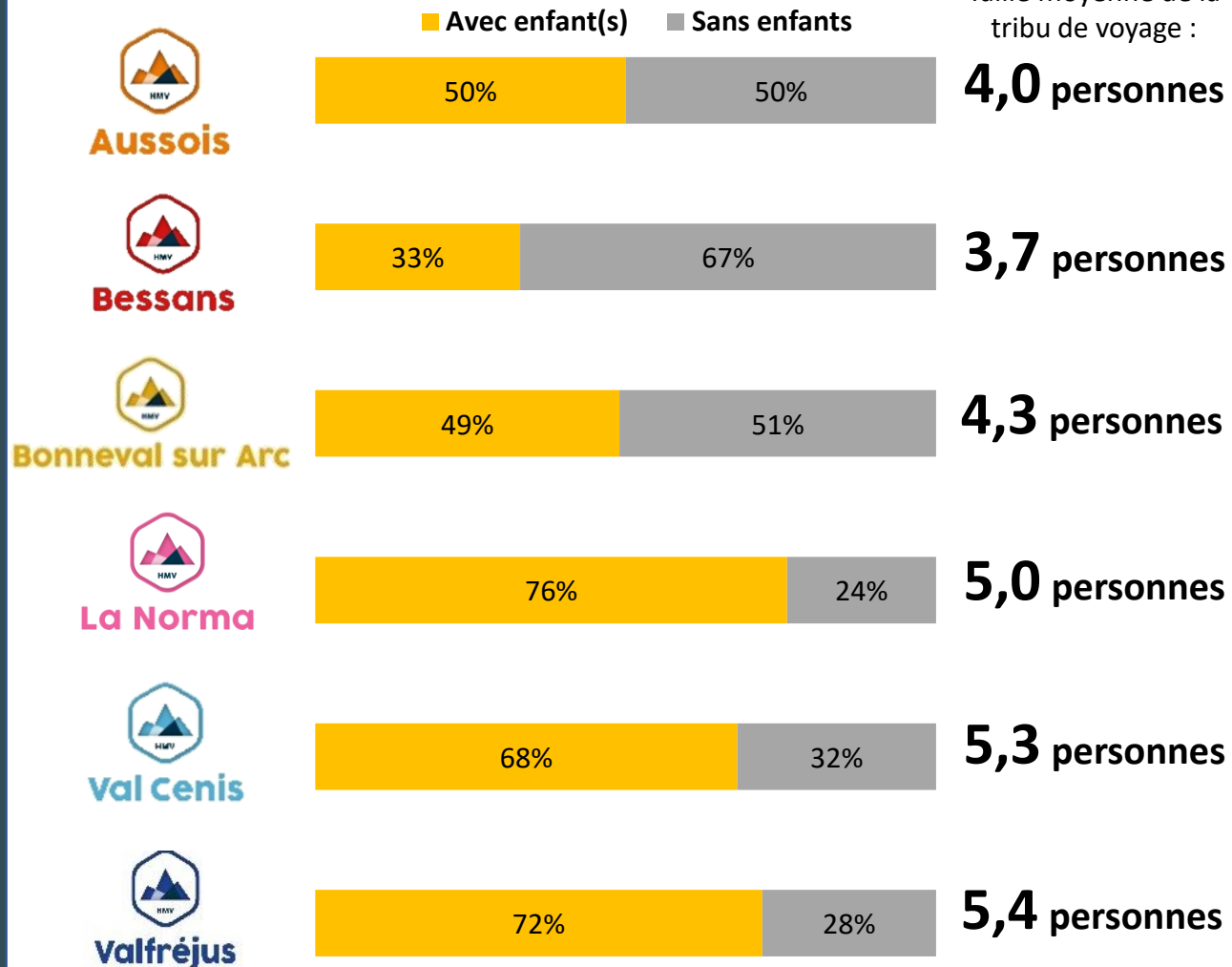
Une part de clientèle étrangère : majoritairement des belges

Ces marchés sont importants en termes d'opportunités de développement et de continuité de l'offre



Plus de deux tiers des tribus sont composées d'enfants pour les stations La Norma, Val Cenis et Valfréjus : de belles possibilités d'accueil des familles sur place

Composition de la tribu de voyage





(Clients marchands : 1479 répondants)

Budget – séjours marchands



Aussois

Part du budget dans le revenu mensuel :

42%

Budget moyen séjour marchand

1669€

Budget moyen par jour et par personne :

63€



Bessans

Part du budget dans le revenu mensuel :

30%

Budget moyen séjour marchand

1431€

Budget moyen par jour et par personne :

55€



Bonneval sur Arc

Part du budget dans le revenu mensuel :

47%

Budget moyen séjour marchand

1789€

Budget moyen par jour et par personne :

80€



La Norma

Part du budget dans le revenu mensuel :

51%

Budget moyen séjour marchand

2213€

Budget moyen par jour et par personne :

75€



Val Cenis

Part du budget dans le revenu mensuel :

54%

Budget moyen séjour marchand

2405€

Budget moyen par jour et par personne :

86€



Valfréjus

Part du budget dans le revenu mensuel :

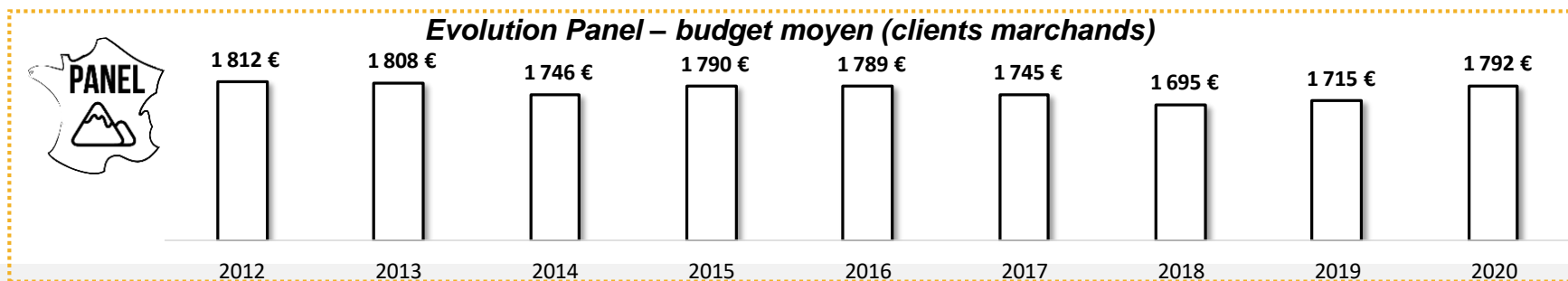
59%

Budget moyen séjour marchand

2589€

Budget moyen par jour et par personne :

83€

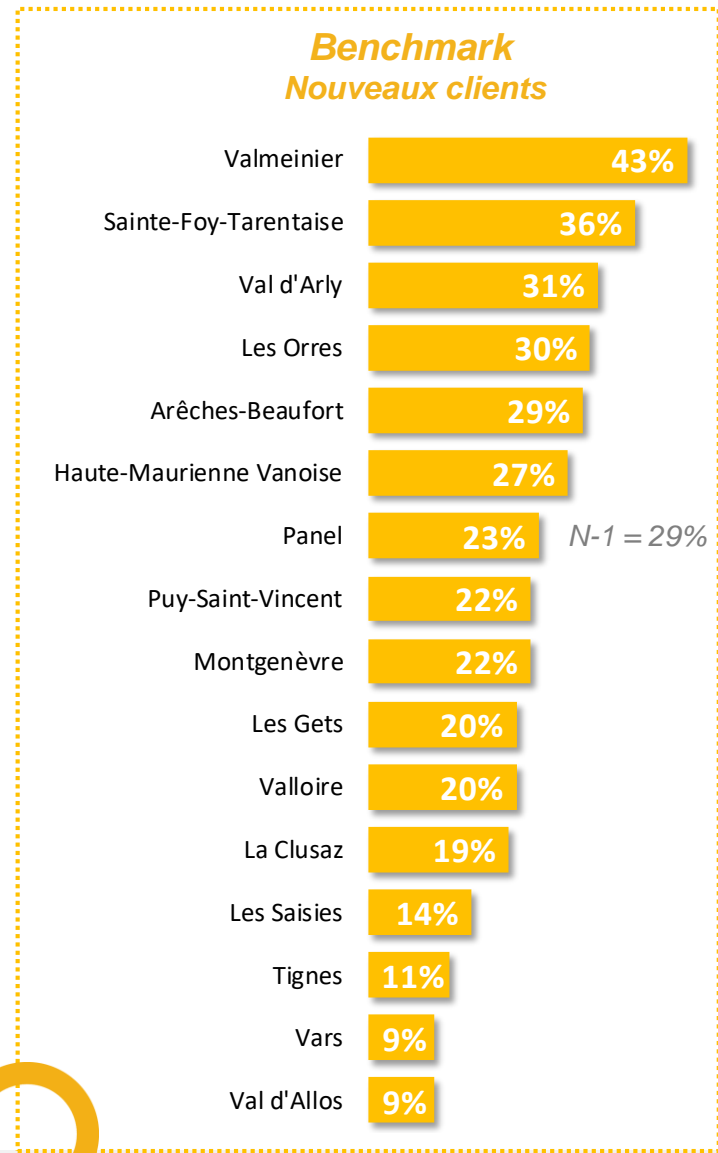
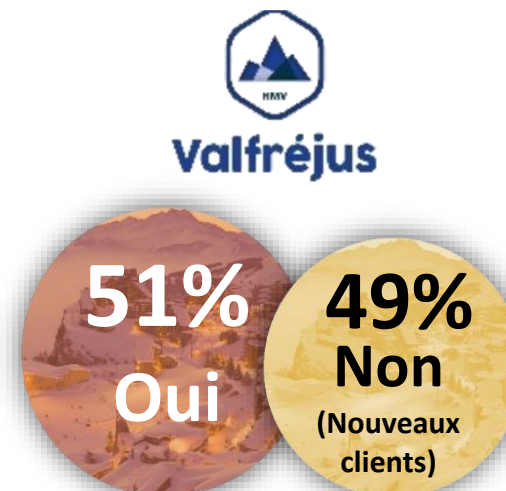
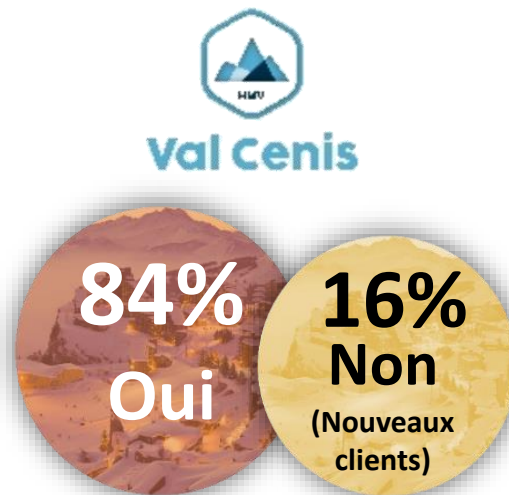
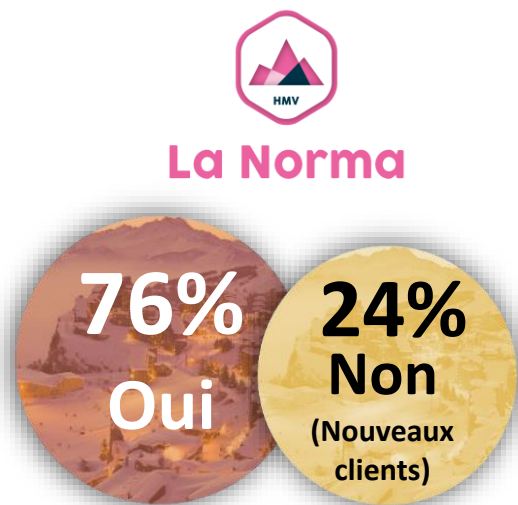


Cette hausse du budget moyen peut s'expliquer en partie par la fermeture anticipée des stations car la période d'enquête est resserrée sur les périodes de vacances françaises; généralement les budgets dépensés en mars et avril sont plus faibles.



Fidélité de la clientèle

Etiez-vous déjà venu auparavant dans cette destination ?





Focus nouveaux clients

Quelles différences discriminantes entre les nouveaux clients et ceux qui sont déjà venus ?

Les nouveaux clients : des cibles à exploiter pour son recrutement !

Lecture : Parmi les nouveaux clients, 25% viennent d'Île-de-France, 22% sont recrutés via une location C2C...

Les nouveaux clients (27%)



Les clients déjà venus (73%)

Île-de-France 25%
 Auvergne-Rhône-Alpes 13%
 Hauts-de-France 12%

Régions d'origine discriminantes

Île-de-France 23%
 Auvergne Rhône-Alpes 19%

Location C2C 22%
 Agence immobilière 20%

Canaux de réservation discriminants

Agence immobilière 24%
 Location C2C 24%
 Centrale de réservation 20%

Prix intéressants 41%
 Station familiale 39%
 Skis aux pieds 30%

Critères de choix discriminants

Station familiale 49%
 Fidélité / habitude 36%
 Atmosphère village 28%

€ 2190€ / 53%

Budget Part du budget / revenu marchands

2227€ / 51% €

6,9 nuits
 3%

Durée séjour Part de courts séjour marchands

7,3 nuits
 2%

4,7 jours skiés
 28%

Journées skiées Part de forfait courte durée (demi-journée à 5 jours)

5,4 jours skiés
 25%

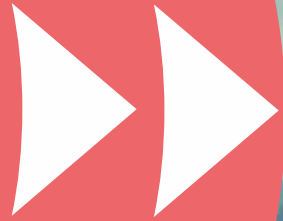
8,0/10
 7,6/10

Satisfaction séjour Satisfaction domaine skiable

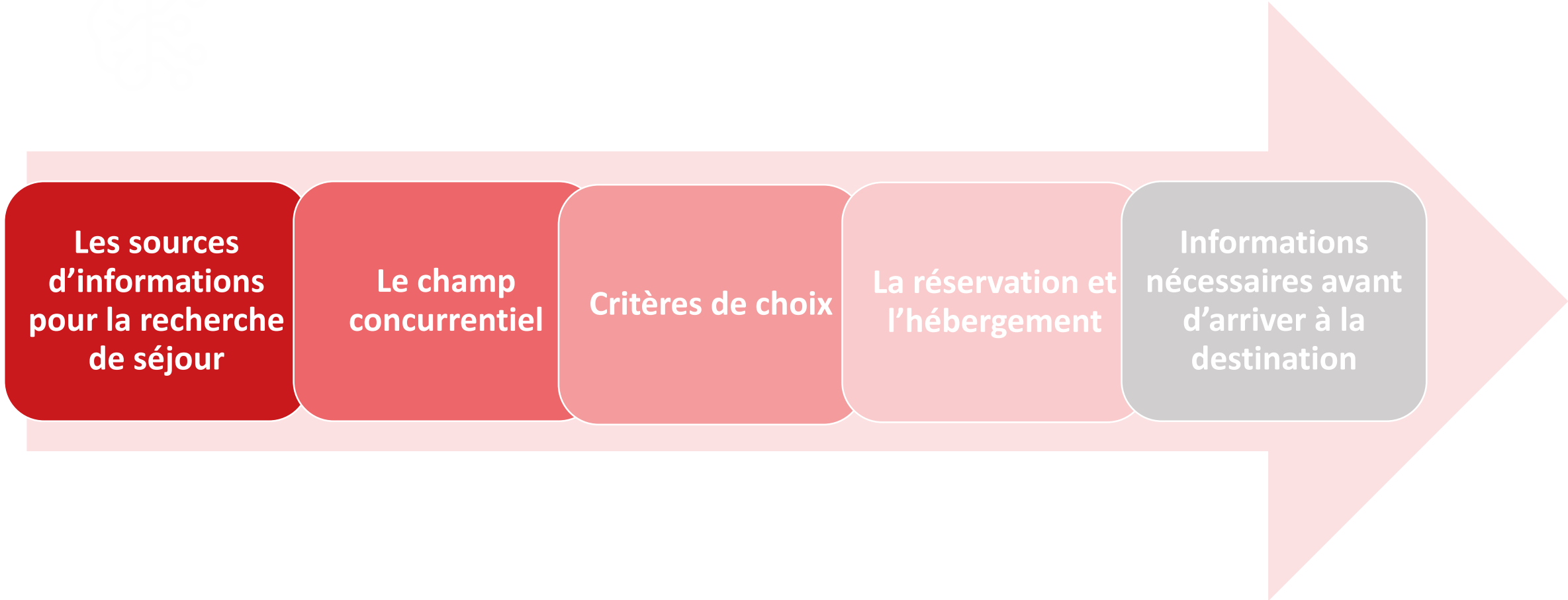
8,4/10
 8,2/10



Processus de choix et réservation séjour



Les 5 temps forts du processus de choix et réservation



Les sources d'informations pour la recherche de séjour

Le champ concurrentiel

Critères de choix

La réservation et l'hébergement

Informations nécessaires avant d'arriver à la destination

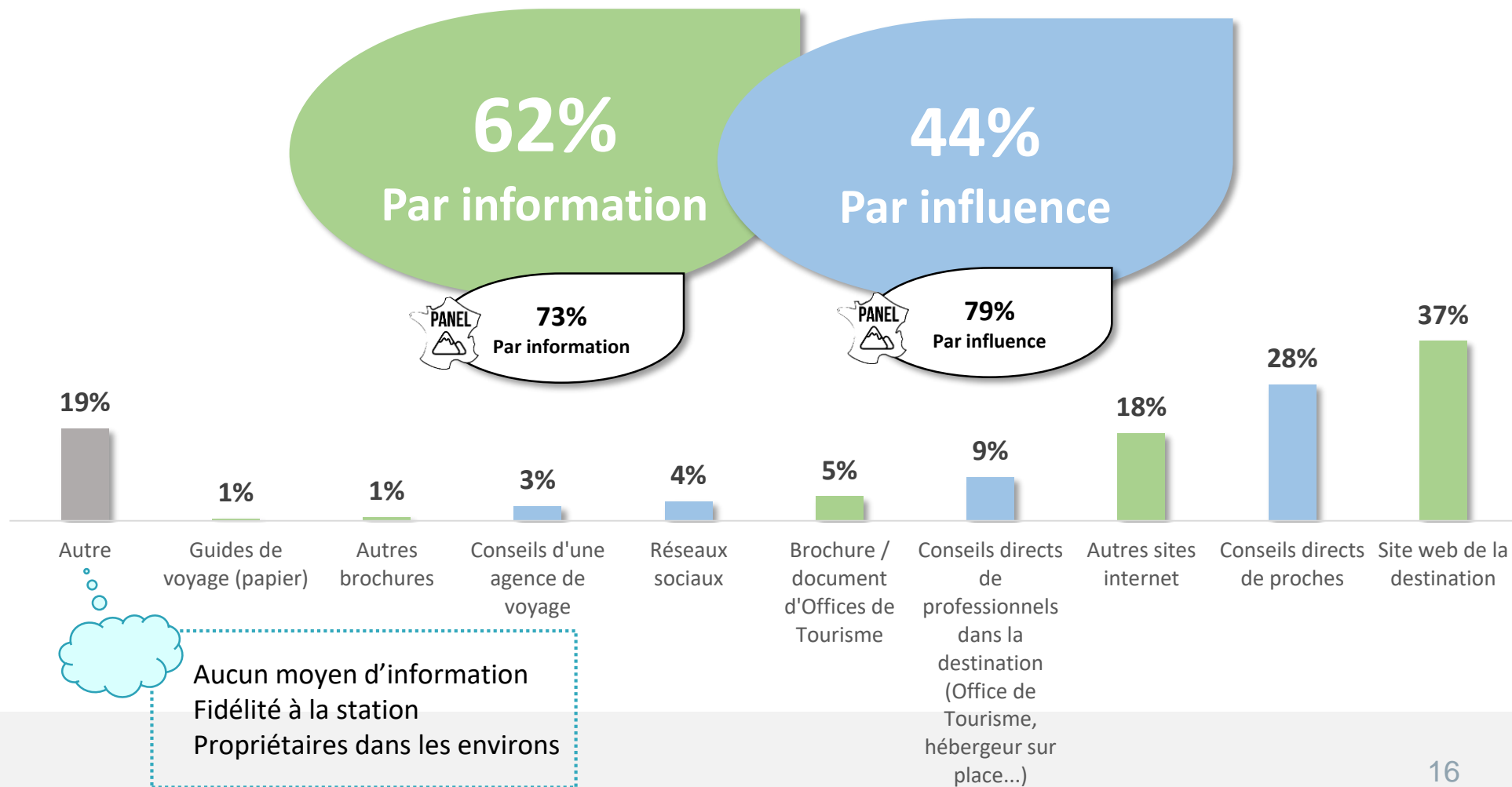


Les sources d'information

Avant de réserver votre séjour, quelles ont été vos sources d'information principales pour vos recherches de vacances ?

Une clientèle qui s'informe beaucoup avant de réserver en Haute Maurienne Vanoise !

Un potentiel de développement existe (réseaux sociaux, brochures...)





Le champ concurrentiel

Si vous n'étiez pas venu ici, dans quelle station seriez-vous allé ?



Aussois

28%
ne seraient pas partis

72%
seraient partis dans une autre destination



Bessans

18%
ne seraient pas partis

82%
seraient partis dans une autre destination



Bonneval sur Arc

40%
ne seraient pas partis

60%
seraient partis dans une autre destination



La Norma

41%
ne seraient pas partis

59%
seraient partis dans une autre destination



Val Cenis

32%
ne seraient pas partis

68%
seraient partis dans une autre destination



Valfréjus

16%
ne seraient pas partis

84%
seraient partis dans une autre destination

- Val Cenis**
- Les Karellis**
- Châtel**
- La Norma**
- Bonneval sur Arc
- Le Grand Bornand

- Valloire**
- Les Saisies**
- Bonneval sur Arc
- La Clusaz
- Autrans

- La Rosière**
- Notre Dame de Bellecombe**
- Chamonix**
- Arêches-Beaufort
- Les Ménuires
- Les Saisies

- Valloire**
- La Plagne**
- Aussois**
- Alpe d'Huez
- Val Cenis
- La Clusaz
- St François
- Longchamps

- La Clusaz**
- La Norma**
- Alpe d'Huez**
- Les Saisies**
- Montgenèvre
- Les Deux Alpes
- Valmeinier
- Aussois

- Avoriaz**
- Val Thorens**
- Alpe d'Huez
- La Plagne
- La Norma
- Valmeinier



Critères de choix destination

Pourquoi avez-vous choisi cette station plutôt qu'une autre ?



- Station familiale 66%**
- Paysages 38%**
- Activités hors-ski 27%**
- Fidélité / habitude 24%
- Atmosphère village 23%
- Ensoleillement 18%
- Prix intéressant(s) 15%
- Distance / voyage 11%
- Convivialité / hospitalité 9%
- Solution hébergement 6%
- Recommandation 6%
- Décision d'un proche 5%



- Atmosphère village 45%**
- Enneigement 36%**
- Paysages 36%**
- Domaine skiable 34%
- Recommandation 27%
- Fidélité / habitude 15%
- Station familiale 14%
- Prix intéressant(s) 12%
- Skis aux pieds 11%
- Solution hébergement 10%
- Activités hors-ski 9%
- Renommée / réputation 8%



- Atmosphère village 69%**
- Enneigement 46%**
- Station familiale 26%**
- Domaine skiable 25%
- Recommandation 17%
- Prix intéressant(s) 16%
- Convivialité / hospitalité 15%
- Skis aux pieds 13%
- Paysages 12%
- Fidélité / habitude 12%
- Décision d'un proche 9%



- Station familiale 52%**
- Fidélité / habitude 30%**
- Skis aux pieds 29%**
- Prix intéressant(s) 28%
- Solution hébergement 20%
- Atmosphère village 19%
- Domaine skiable 16%
- Convivialité / hospitalité 15%
- Enneigement 8%
- Distance / voyage 7%
- Recommandation 7%



- Skis aux pieds 40%**
- Station familiale 39%**
- Domaine skiable 34%**
- Fidélité / habitude 26%
- Enneigement 25%
- Prix intéressant(s) 21%
- Atmosphère village 16%
- Solution hébergement 16%
- Paysages 12%
- Convivialité / hospitalité 12%
- Ensoleillement 6%

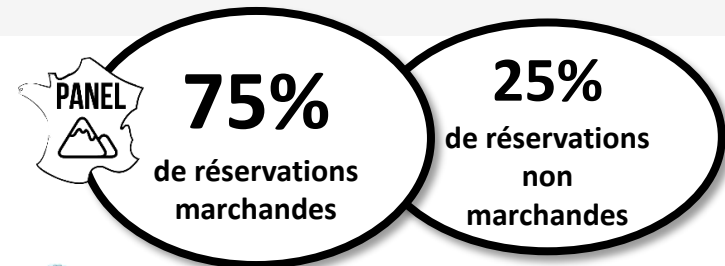


- Station familiale 42%**
- Prix intéressant(s) 40%**
- Skis aux pieds 33%**
- Fidélité / habitude 20%
- Solution hébergement 18%
- Atmosphère village 18%
- Enneigement 16%
- Décision d'un proche 14%
- Domaine skiable 11%
- Distance / voyage 6%
- Services enfants 5%
- Convivialité / hospitalité 5%



Canal de réservation

Qui était votre interlocuteur pour la réservation ?



Aussois

Bessans

Bonneval sur Arc

La Norma

Val Cenis

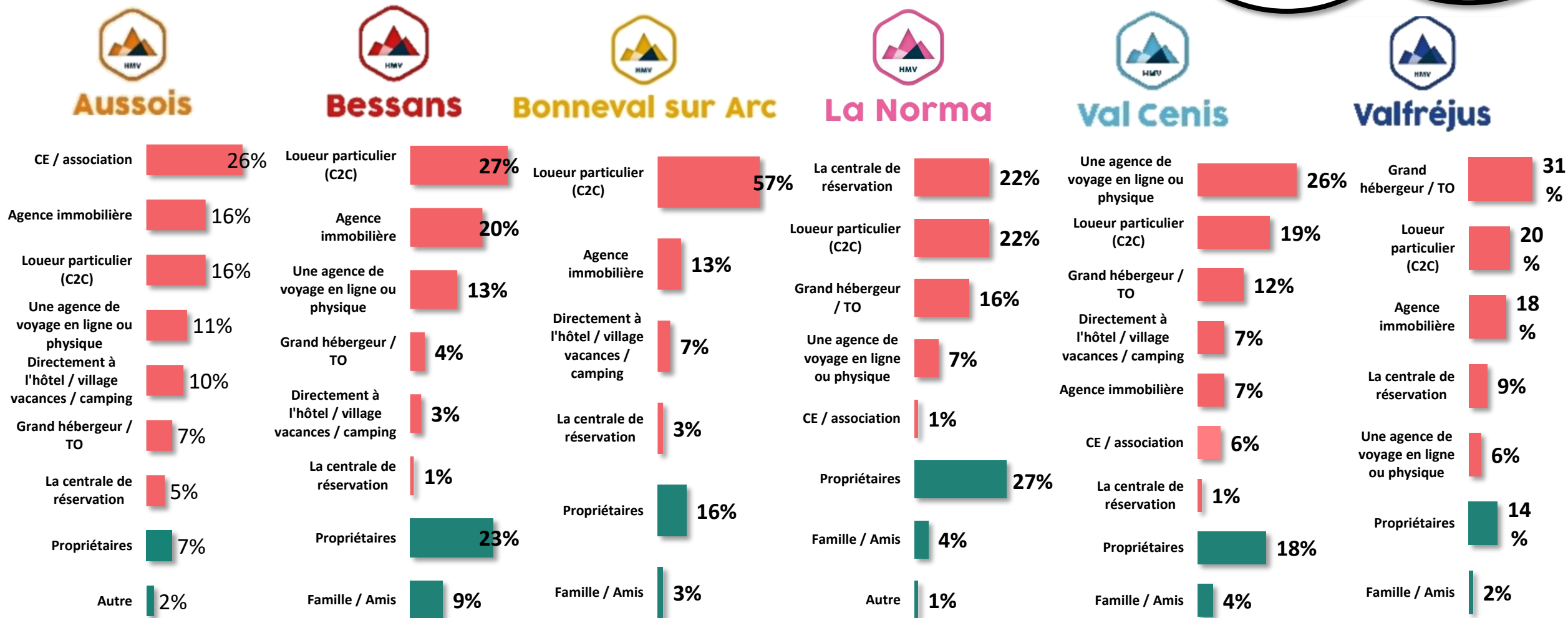
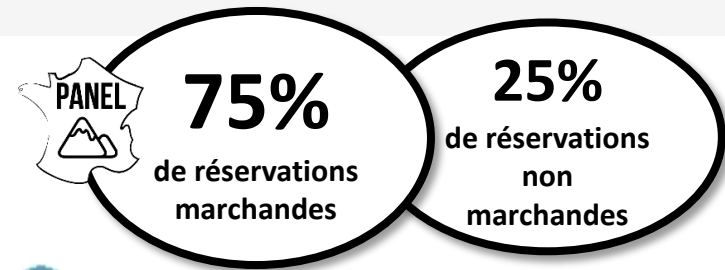
Valfréjus





Canal de réservation

Qui était votre interlocuteur pour la réservation ?





Focus C2C

Leboncoin reste le premier site de location de particulier à particulier en Haute Maurienne Vanoise

Comment avez-vous trouvé ce loueur particulier ?

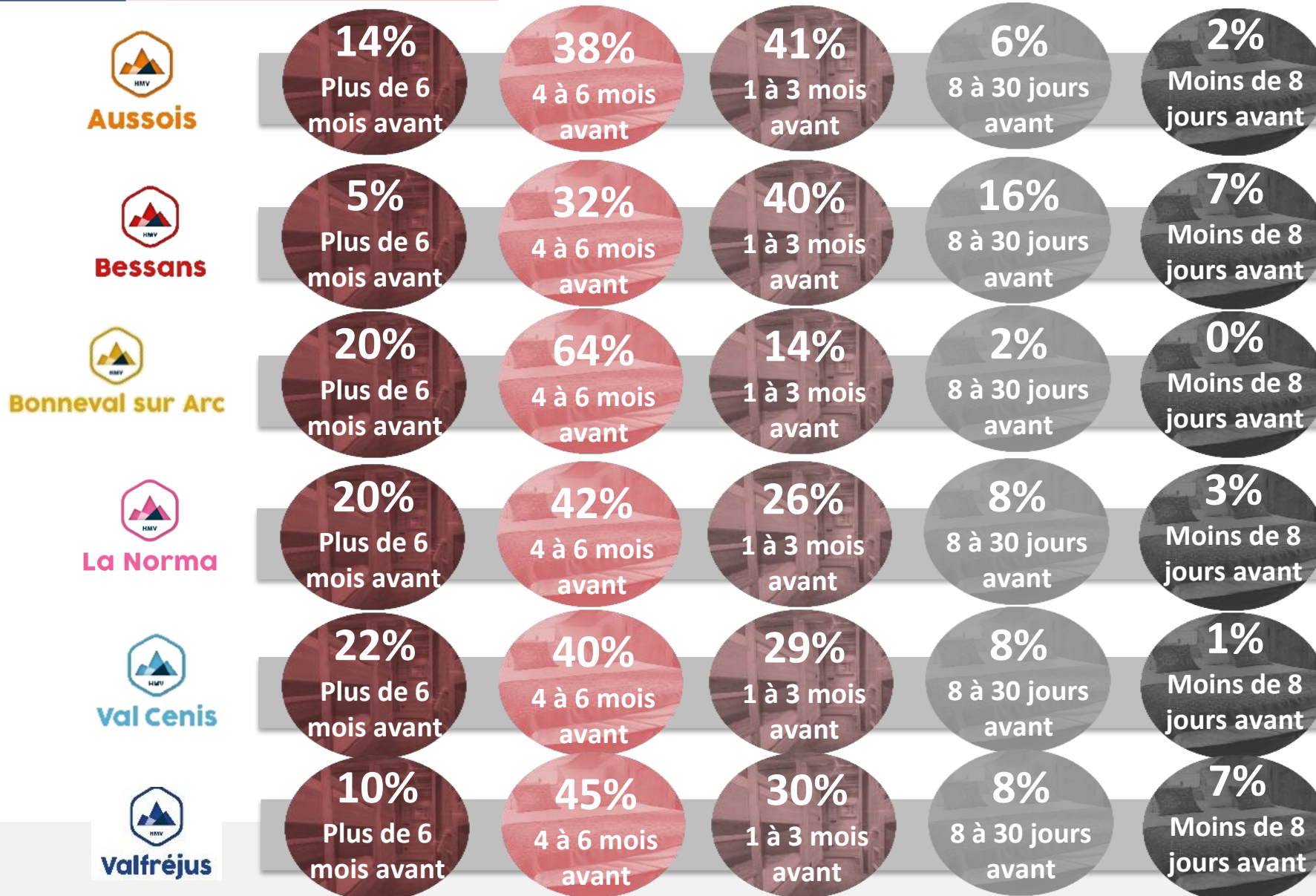
LeBoncoin 26% *N-1 = 21%*
Centrale de réservation 18% *N-1 = 12%*
Site du propriétaire 17% *N-1 = 15%*
 Par le bouche à oreille /
 recommandation 13% *N-1 = 11%*
 AirBnB 5% *N-1 = 3%*
 Association des loueurs
 particuliers de la station 5% *N-1 = 3%*
 Abritel / Homelidays 4% *N-1 = 5%*
 Gîtes-de-France 3% *N-1 = 6%*
 Service de conciergerie de la
 station 1% *N-1 = 0%*
 Autre 8%



(Clients marchands : 1479 répondants)

Délai de réservation

Quand avez-vous réservé votre hébergement ?





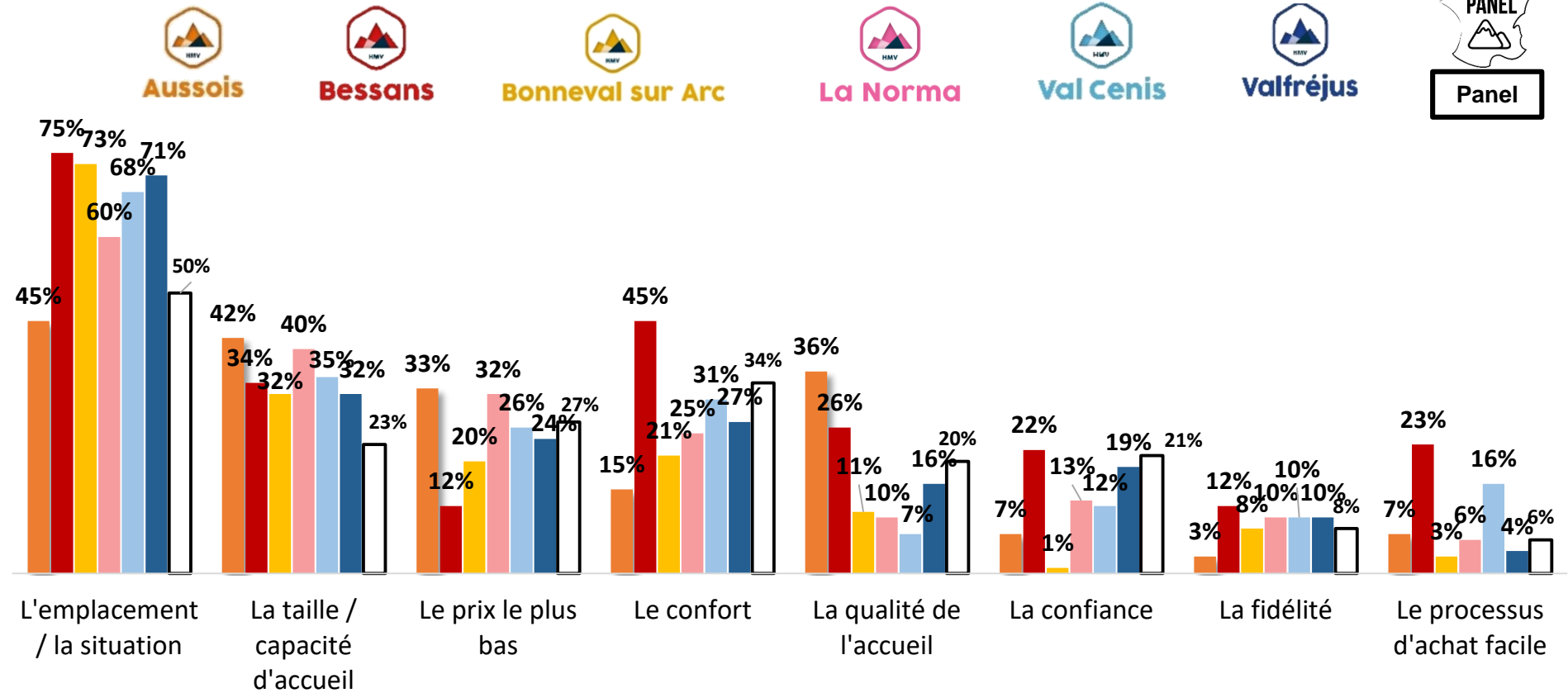
(Clients marchands : 1479 répondants)



Critères de choix hébergement

L'emplacement, la situation du bien : principal critère de choix pour l'hébergement, loin devant le critère prix !

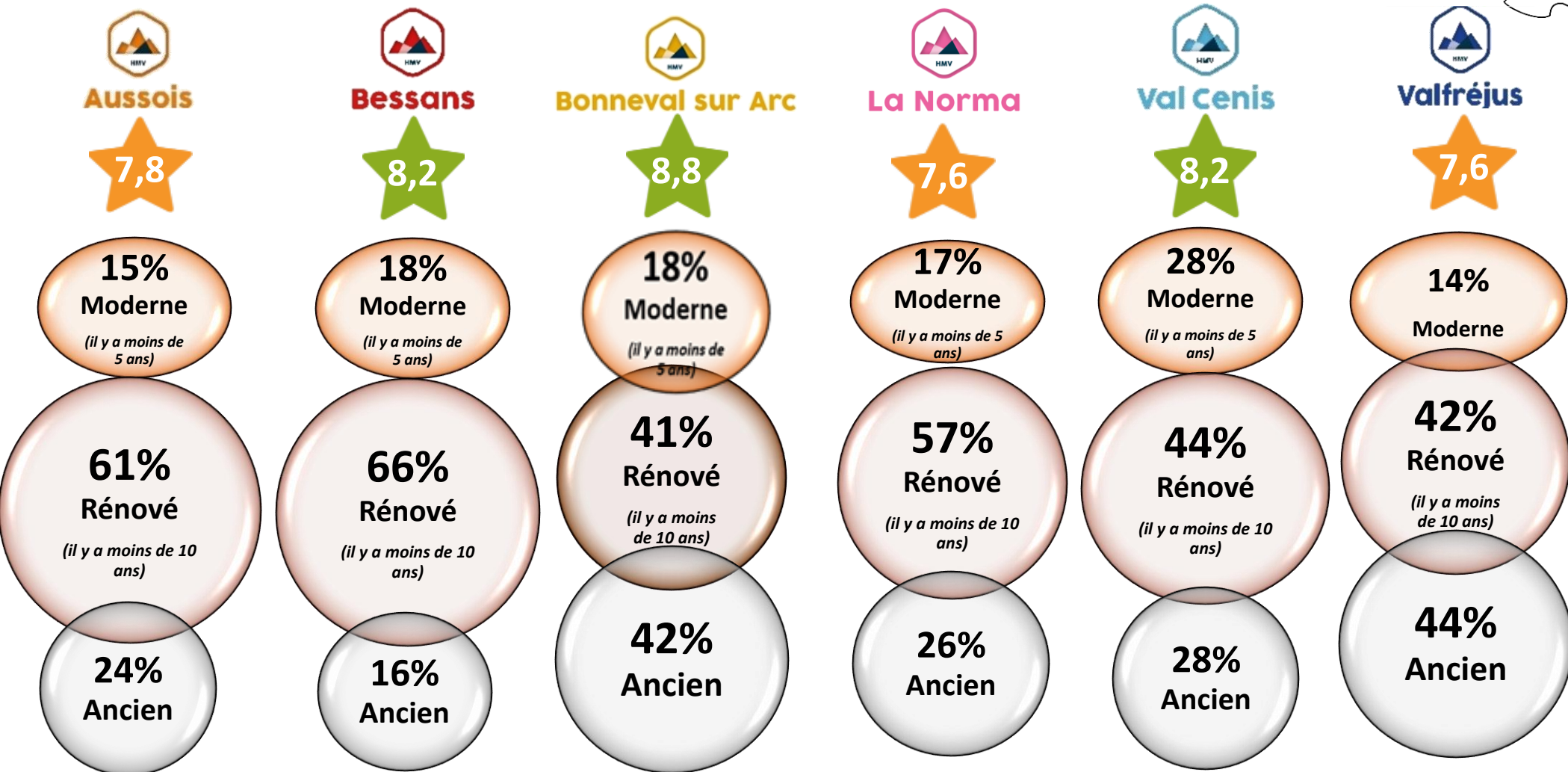
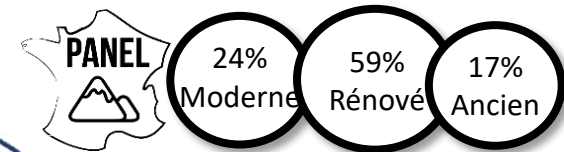
Quels sont vos principaux critères dans le choix de votre hébergement ?





(Clients marchands : 1479 répondants) **Etat hébergement**

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



Benchmark
Note de satisfaction /10 hébergement en général

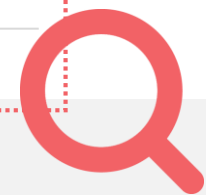
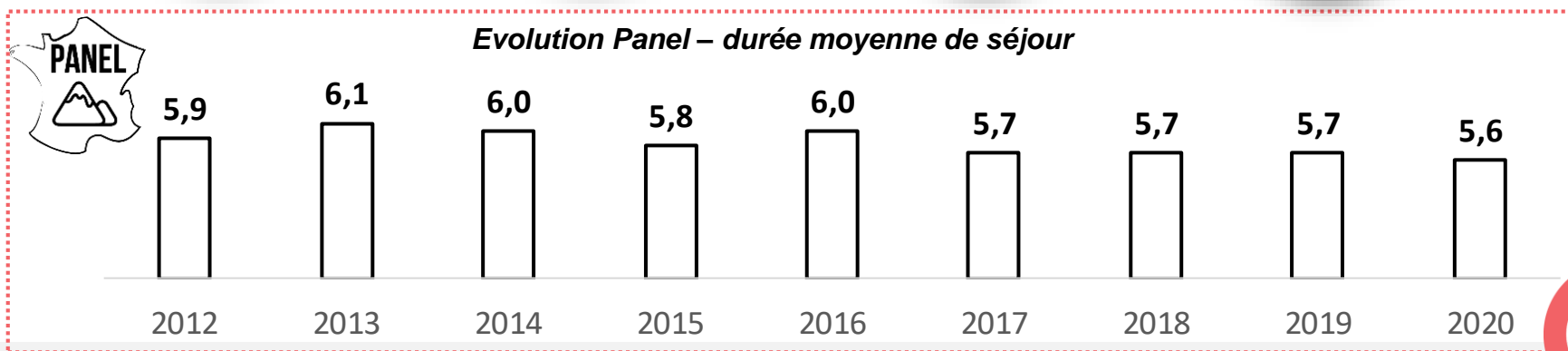
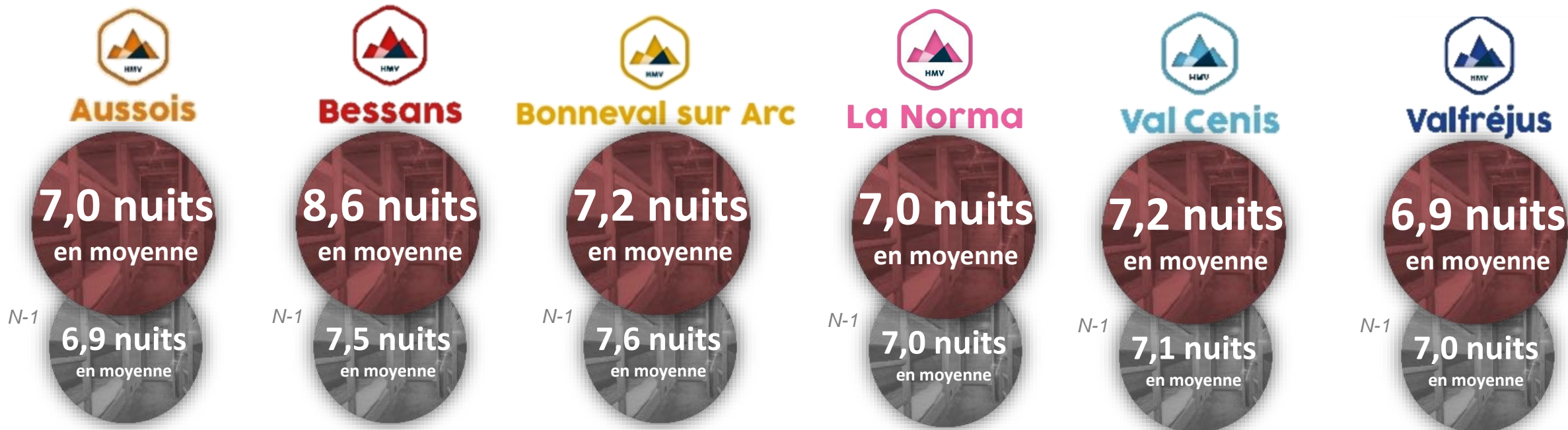
- 8,6 Arêches-Beaufort
- 8,6 La Clusaz
- 8,5 Valloire
- 8,5 Vars
- 8,5 Puy-Saint-Vincent
- 8,5 Val d'Arly
- 8,4 Sainte-Foy-Tarentaise
- 8,3 Les Saisies
- 8,2 Les Gets
- 8,1 Panel
- 8,0 Haute Maurienne Vanoise
- 8,0 Les Orres
- 7,9 Tignes
- 7,8 Valmeinier



(Clients marchands : 1479 répondants)

Durée de séjour

Quelle était la durée de votre séjour ?



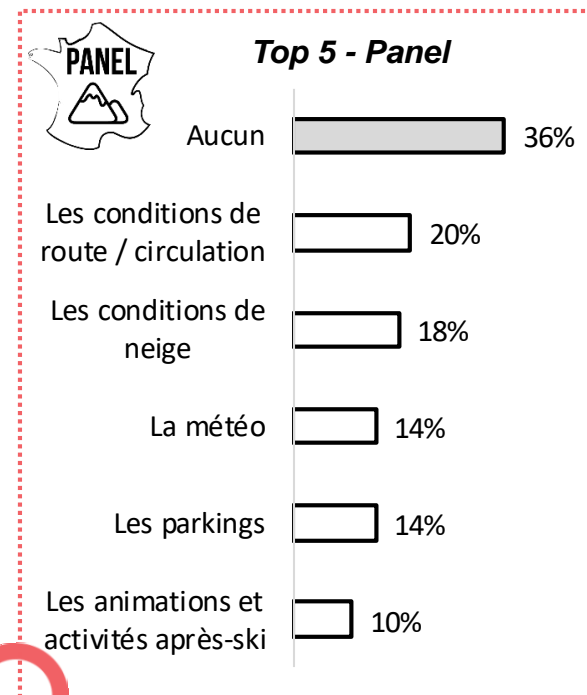
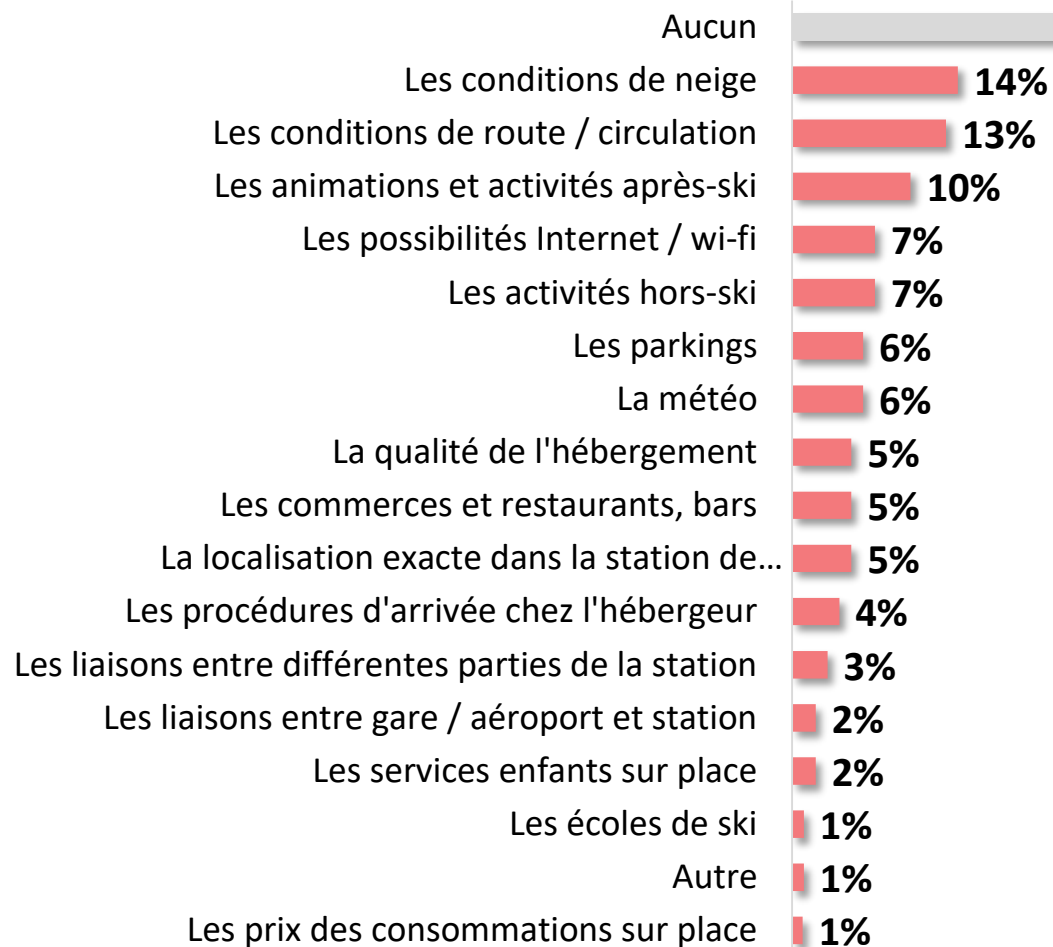


Des informations essentielles manquent avant le départ pour la Haute Maurienne Vanoise

Un travail de communication à ces sujets, en amont du séjour, est primordial (conditions de route, neige...)

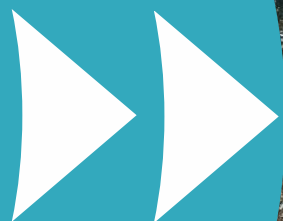
Informations manquantes

En quittant votre domicile pour voyager jusqu'à la destination, vous auriez préféré être mieux préparé / informé au sujet de...





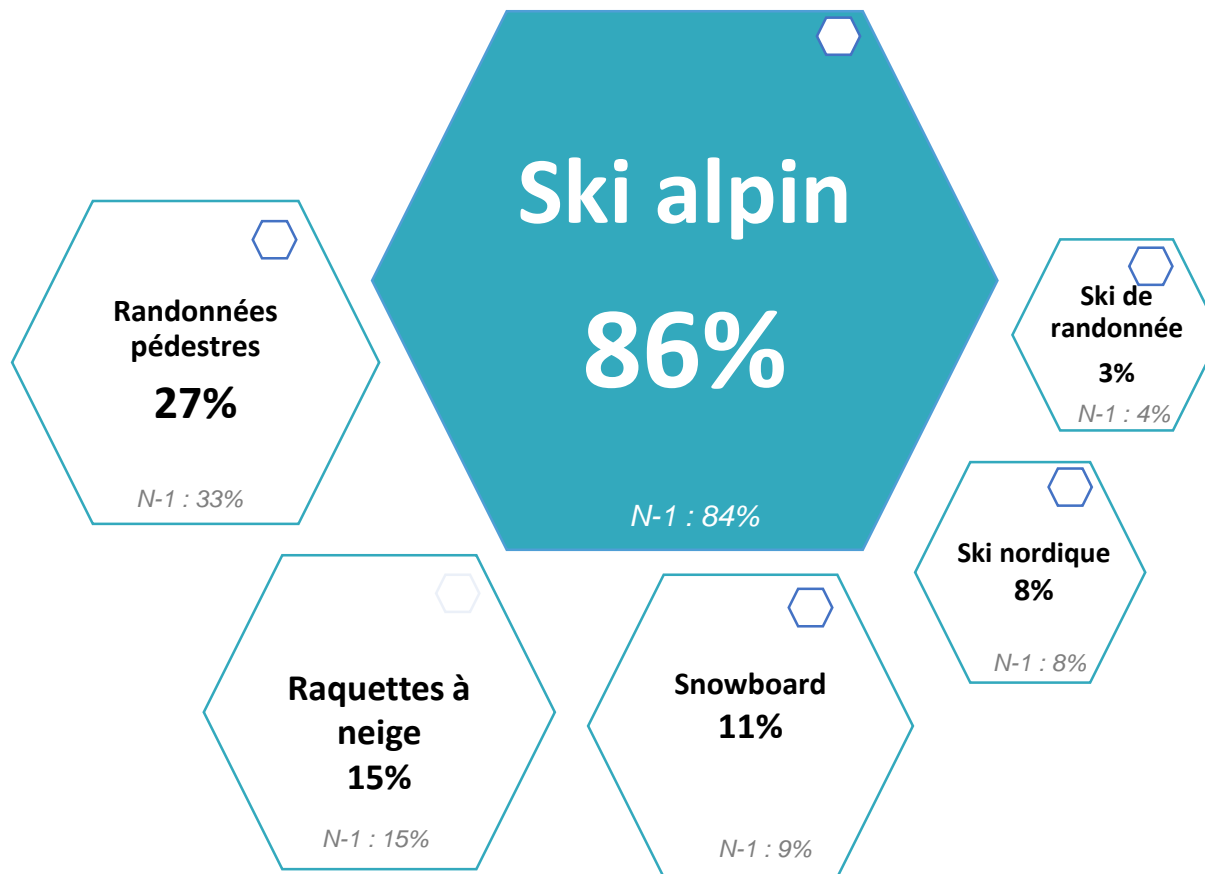
Activités ski et hors-ski





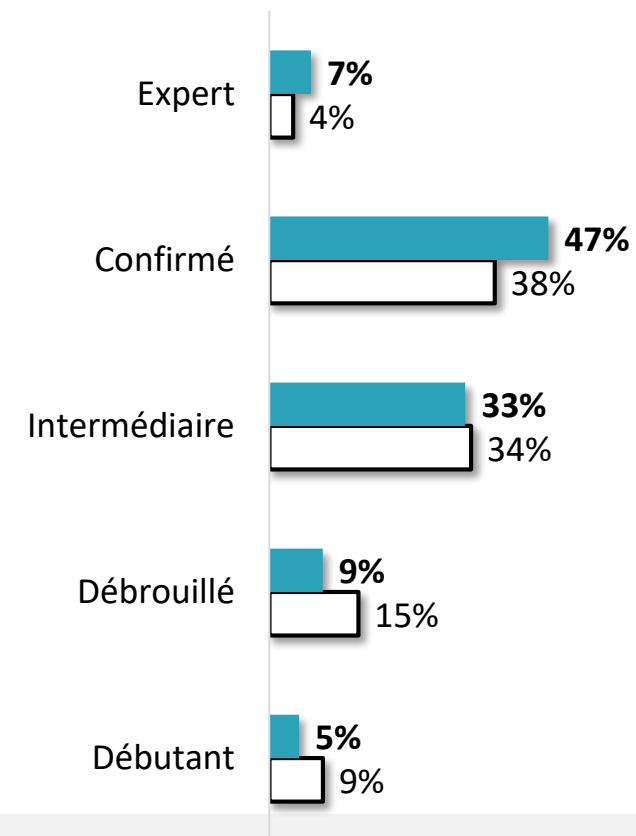
Activités pratiquées

Quelle(s) activité(s) avez-vous pratiquées pendant votre séjour ?



Quel est votre niveau de ski / snowboard ?

■ Haute Maurienne Vanoise □ Panel



Haute Maurienne Vanoise : une destination de skieurs... voire même de très bons skieurs !



(Clients skieurs : 1556 répondants)



L'achat du forfait sur le site internet de la station est privilégié en Haute Maurienne Vanoise

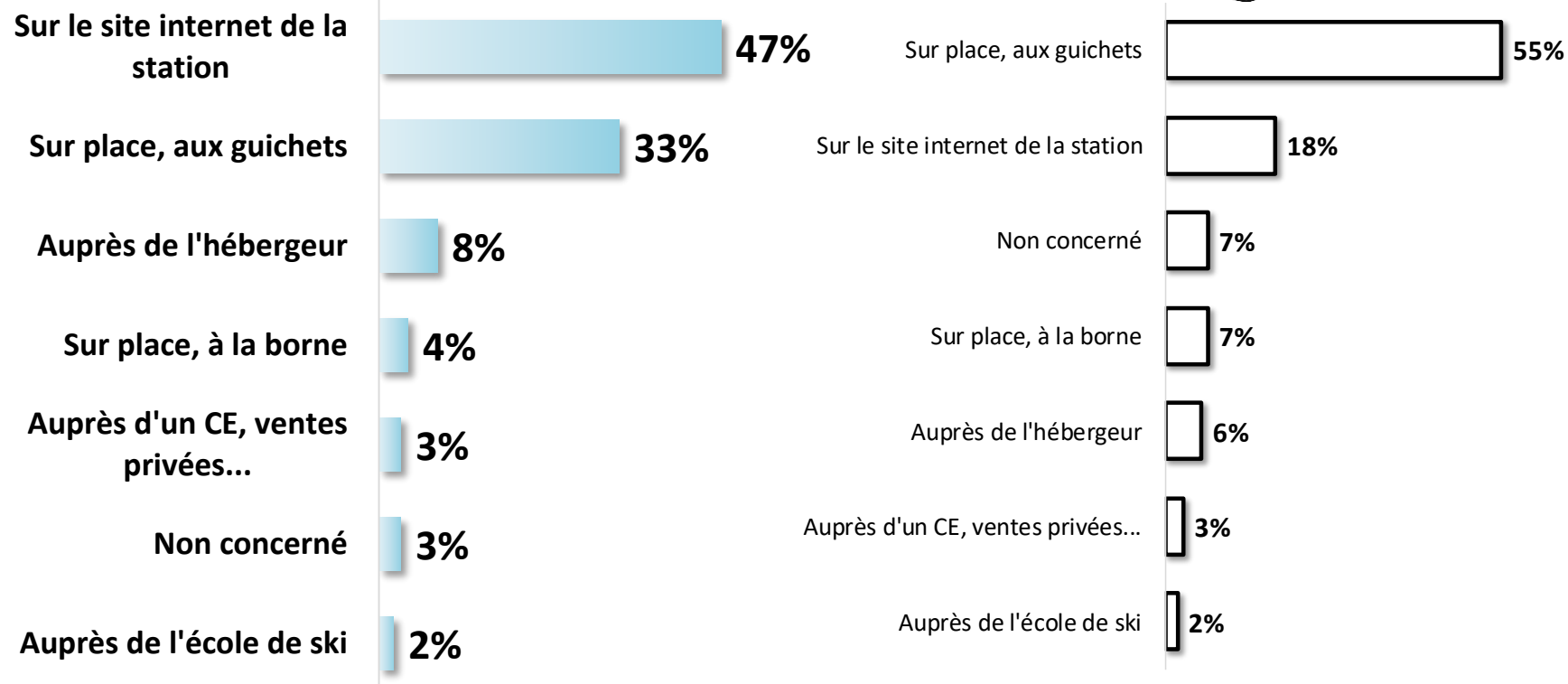
Un tiers des forfaits sont achetés aux guichets

Lieu d'achat du forfait

Où avez-vous acheté vos forfaits de ski ?



Haute Maurienne Vanoise

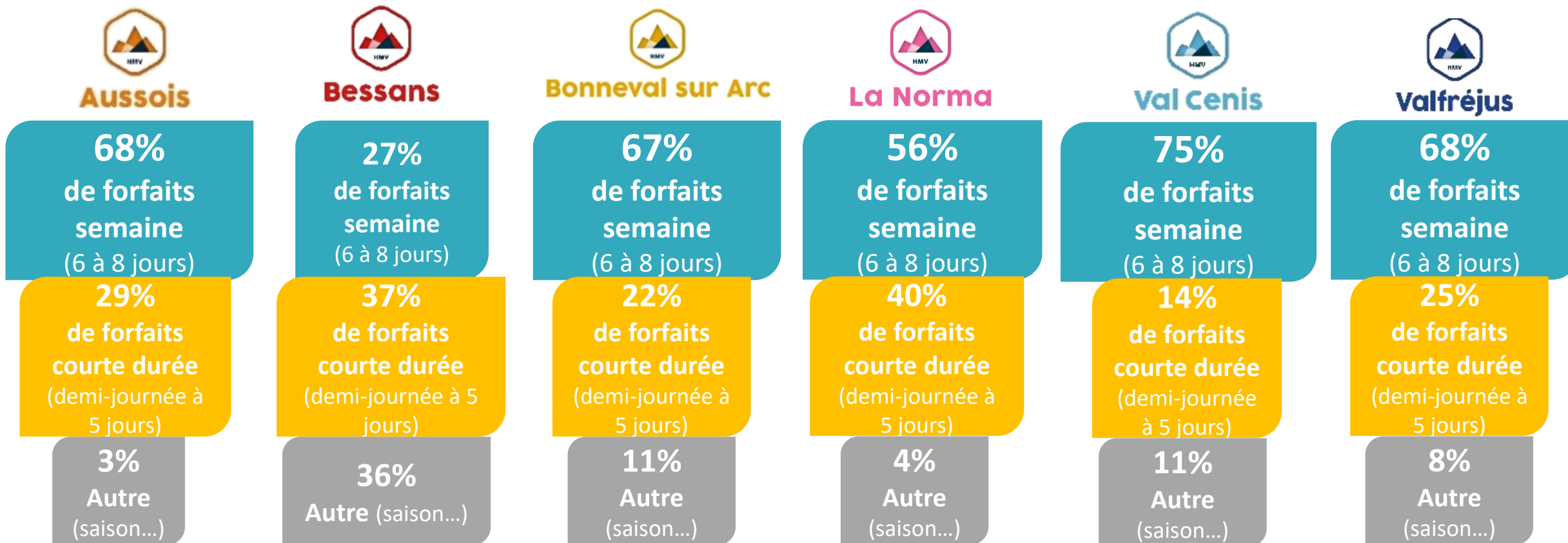




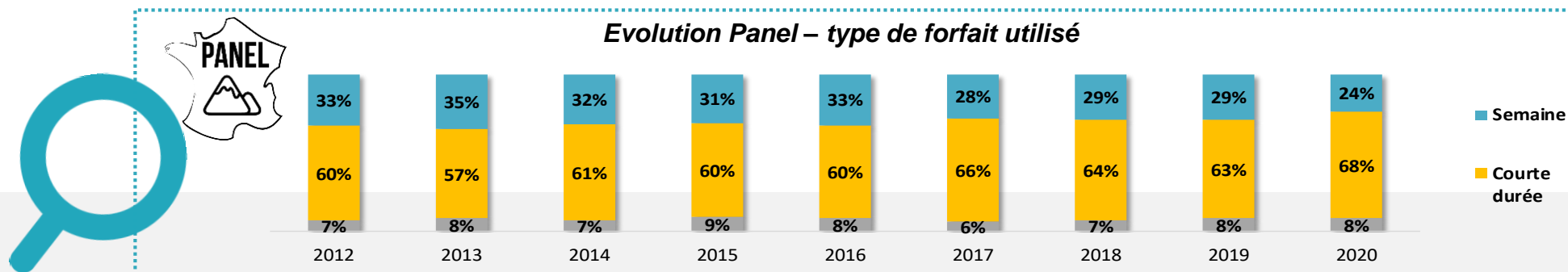
(Clients skieurs : 1556 répondants)

Type de forfait

Quel type de forfait avez-vous utilisé ?



Evolution Panel – type de forfait utilisé

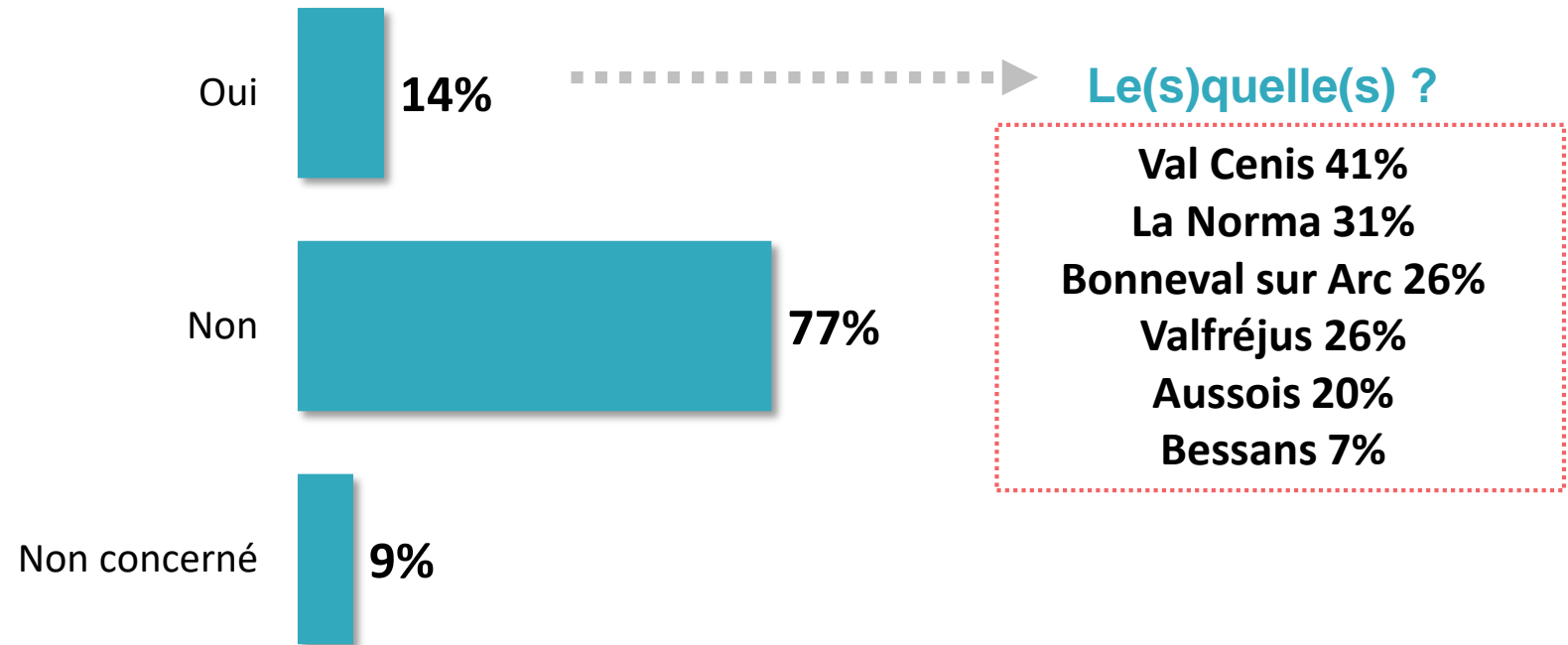




Avantage forfait

Une très faible part de clients utilise l'avantage du forfait de ski

Avez-vous utilisé l'avantage de votre forfait de ski vous permettant de skier dans les 5 autres stations de Haute Maurienne Vanoise ?





(Clients skieurs : 1556 répondants)



Les consommateurs de forfaits semaine : clientèle très familiale, un budget très important, de bons skieurs et une clientèle satisfaite !

Des cibles de clientèle à recruter !

Lecture : Parmi les clients achetant un forfait semaine, 25% viennent de la région Ile-de-France, 66% sont venus en couple avec enfants...

Focus type de forfait

Quelles différences discriminantes entre les consommateurs « semaine » et « courte durée » ?

Les consommateurs « semaine »



Les consommateurs « courte durée »

Ile-de-France 25%
Hauts-de-France 14%

Régions d'origine discriminantes

Auvergne Rhône-Alpes 29%
Ile-de-France 20%

Particulier 27%
Agence immobilière 21%
Centrale de réservation 18%

Canaux de réservation discriminants

Agence immobilière 23%
Centrale de réservation 20%
Particulier 18%

En couple avec enfants 67%
En couple sans enfant 21%

Situation familiale

En couple avec enfants 57%
En couple sans enfant 34%

€ 2423€ / 55%

Budget
Part du budget / revenu marchands

1943€ / 48% €

7,0 nuits
0%

Durée séjour
Part de courts séjour marchands

6,9 nuits
7%

56%

Niveau de ski
Expert - confirmé

45%

8,3/10
8,0/10

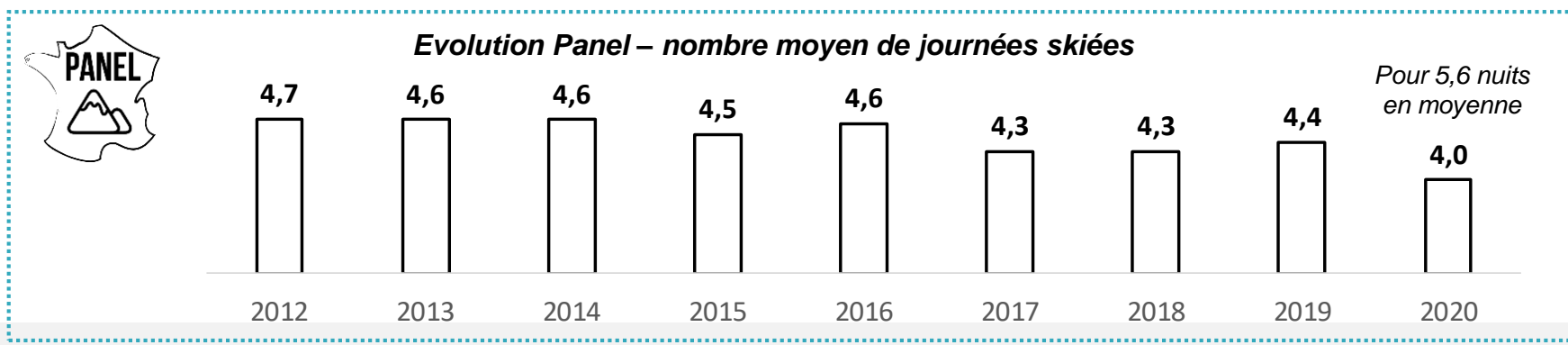
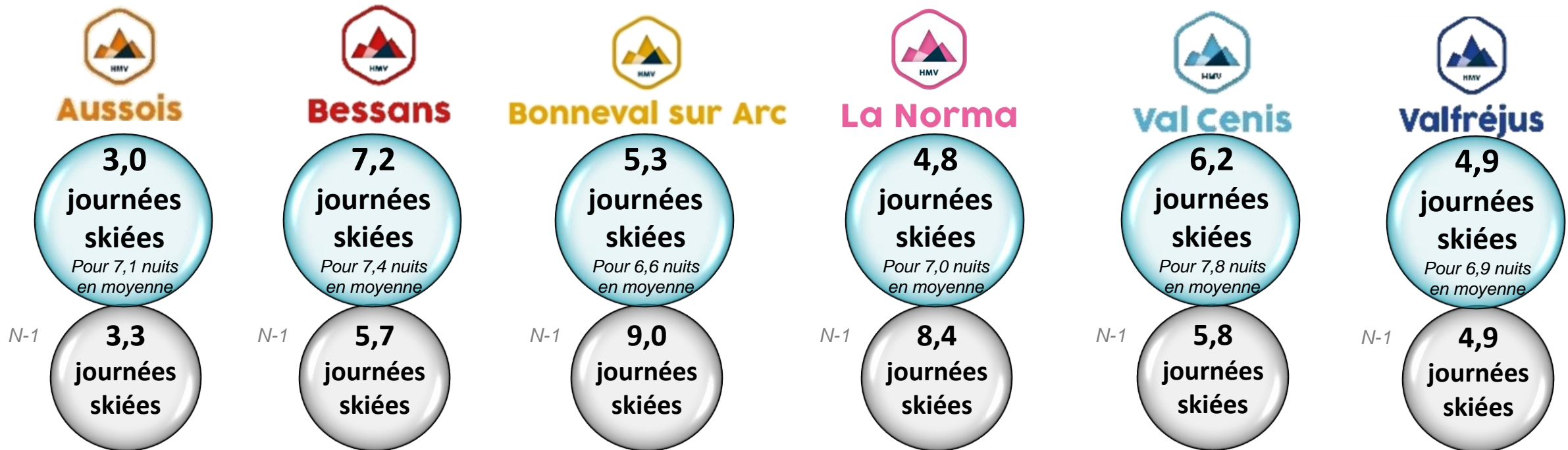
Satisfaction séjour
Satisfaction domaine skiable

8,2/10
7,9/10



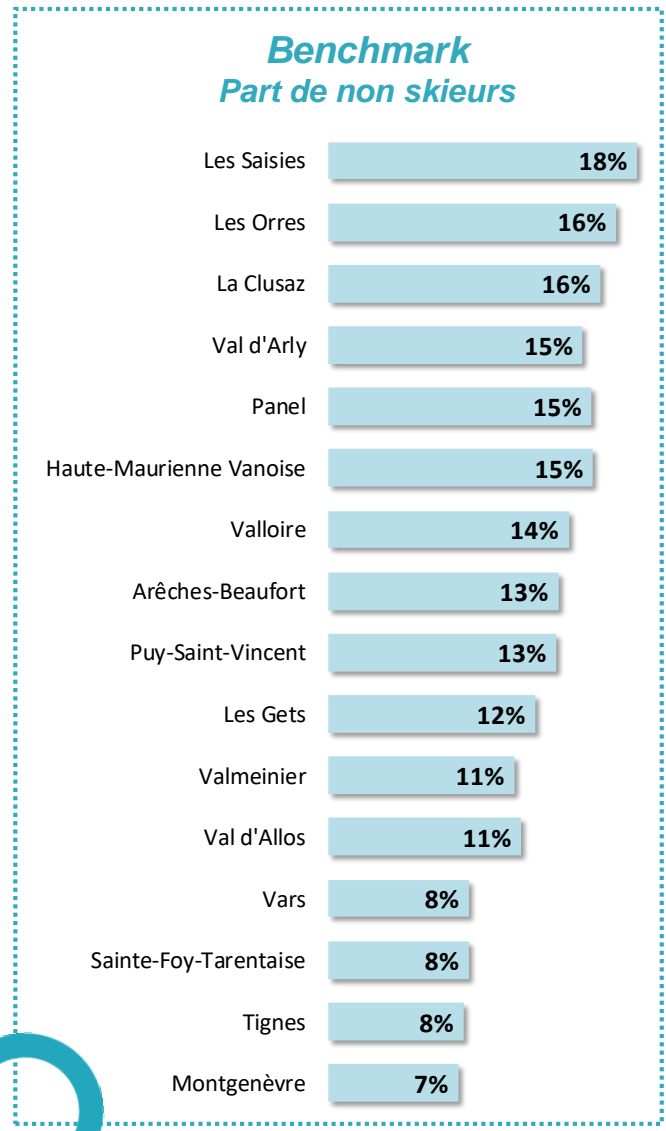
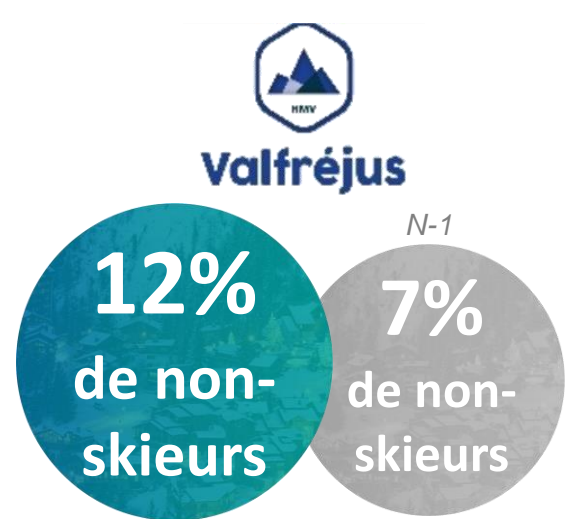
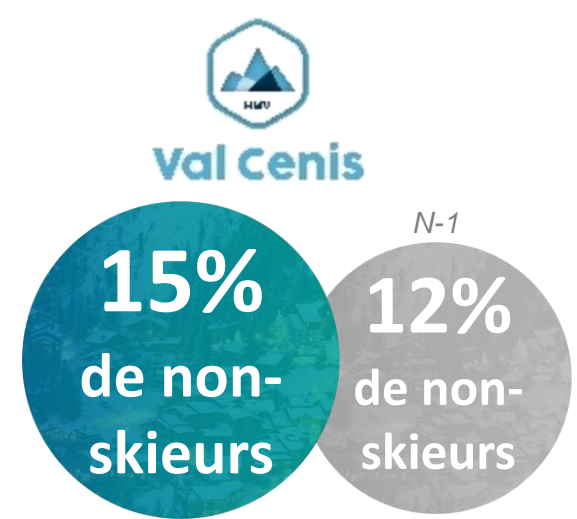
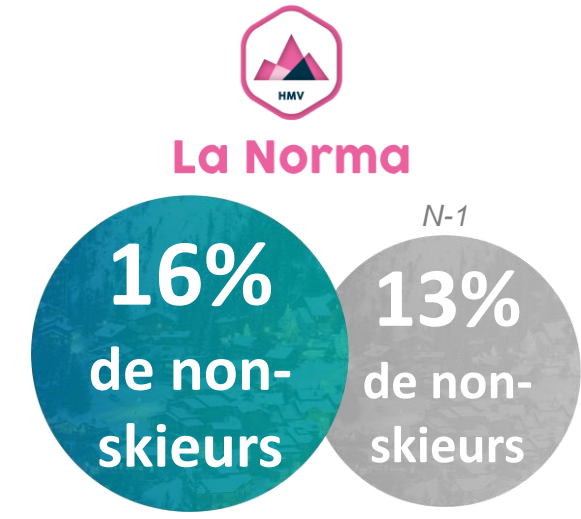
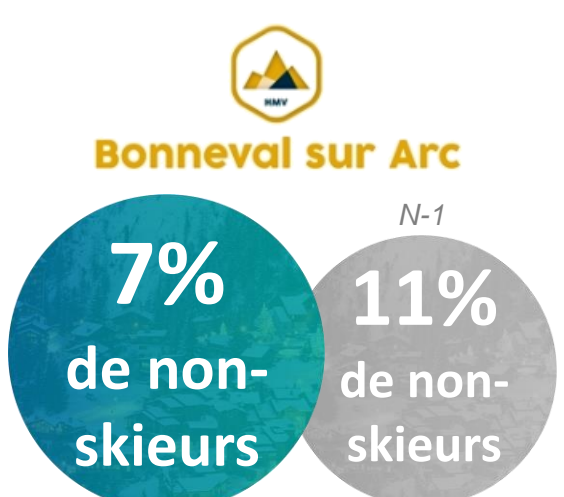
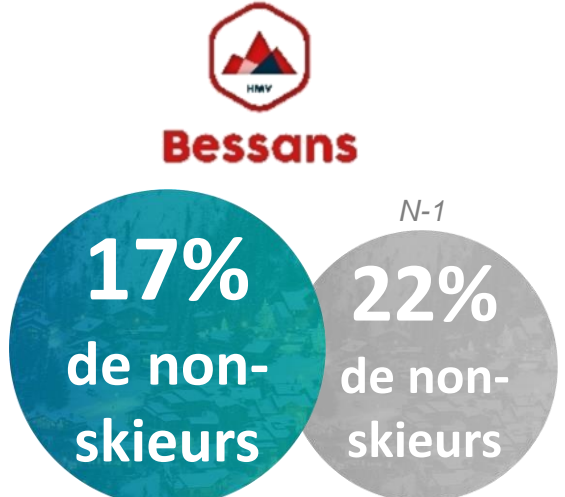
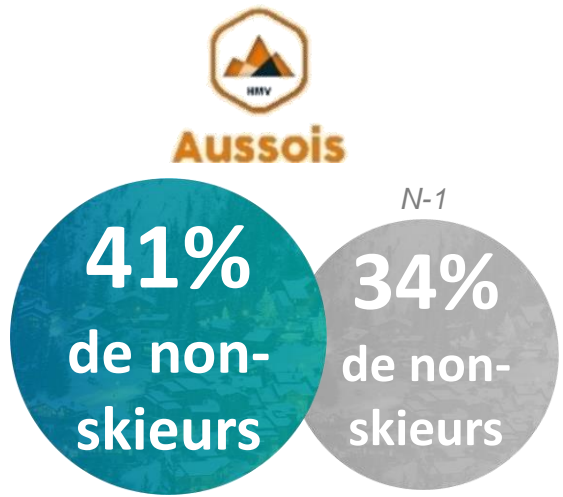
Journées skiées

Durant ce séjour, combien de jours avez-vous réellement skié ?





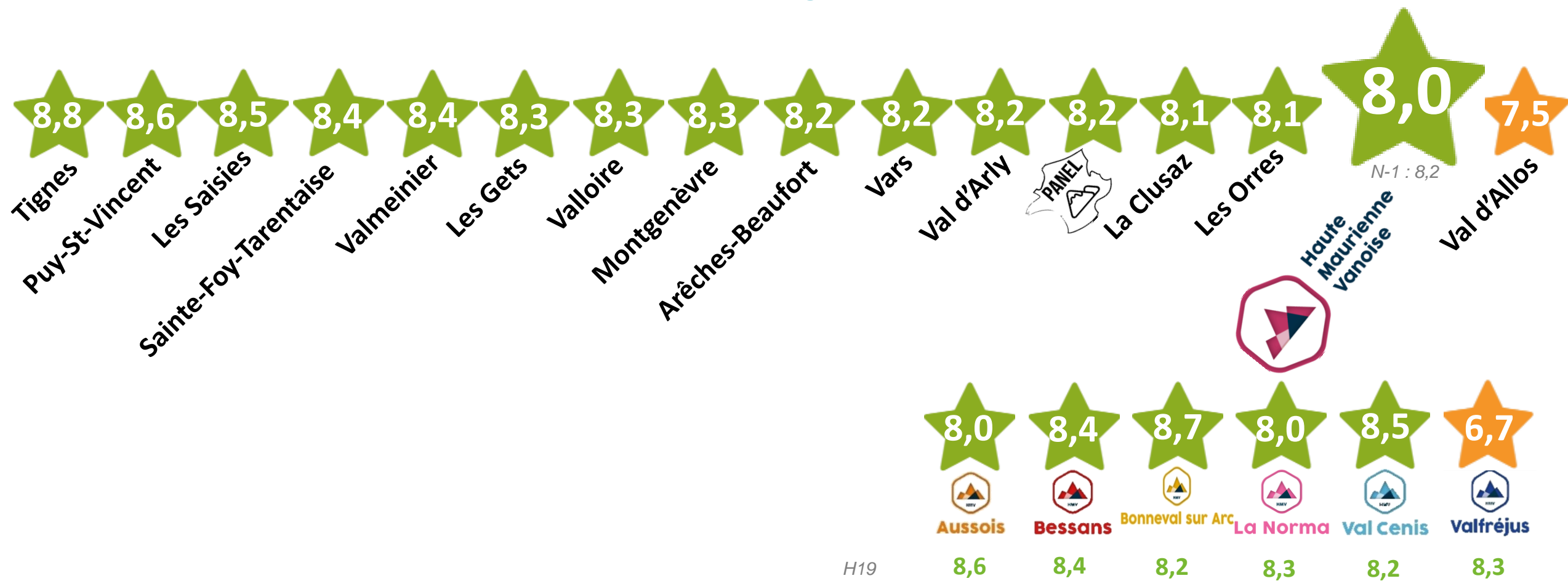
Les non-skieurs absolus





Satisfaction domaine skiable

Quelle est votre appréciation générale sur le domaine skiable ?





Satisfaction domaine skiable - PISTES



Remarques, suggestions...


• Signalétique / Sécurité (97 citations)

- "La sécurité, lorsque ma fille a chuté lors des montées de ski et qu'elle n'arrivait pas à se lever ,il n'y a eu aucune réaction de la part de la sécurité"
- "Le mardi les pistes était extrêmement glacé et très dangereuse mais on nous à quand même laissé monter sans nous prévenir. "
- "On confond souvent l'indication de remontée avec le nom de la piste car c'est sur le même panneau "
- "Le fléchage des pistes est parfois trop petit ou confusion dans l'indication ou pas de fléchage à qqs croisements "
- "Avertissements sur croisement de pistes"

• Entretien / damage (55 citations)

- "Damage en début d'après midi sur la partie entre le grand jeu et l'armoise"
- "Après des chutes de neiges, la préparation et le damage devraient etre améliorés!"
- "Un meilleur damage des pistes au quotidien surtout pour la période de Noël (la première semaine). On a le sentiment qu'une partie du domaine n'est pas totalement préparé..."




	 Aussois	 Bessans	 Bonneval sur Arc	 La Norma	 Val Cenis	 Valfréjus
Accès aux pistes	 8,5 <small>H19</small> 8,7	 9,1 <small>H19</small> 9,0	 7,7 <small>H19</small> 8,6	 8,6 <small>H19</small> 8,7	 9,0 <small>H19</small> 8,8	 7,5 <small>H19</small> 8,1
Damage préparation	 8,5 9,1	 8,9 8,7	 9,1 8,5	 8,2 8,8	 8,7 8,4	 7,2 8,4
Signalétique	 8,0 9,0	 8,3 9,2	 8,8 8,1	 8,3 8,7	 8,4 8,1	 7,9 8,8
Qualité neige	 7,6 8,5	 9,0 8,6	 9,1 8,8	 7,3 8,3	 8,2 7,7	 7,1 8,5
Sécurité	 8,5 9,1	 8,7 8,9	 9,3 8,4	 8,3 8,8	 8,6 8,4	 7,8 8,5
Présence personnel	 7,5 8,6	 7,8 8,2	 8,5 8,3	 7,9 8,4	 8,2 7,8	 7,0 8,3
Prévention des dangers	 8,3 9,0	 8,0 9,2	 8,9 8,5	 8,3 8,7	 8,6 8,2	 7,9 8,8



Satisfaction domaine skiable – PISTES - Benchmark

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

Satisfaction domaine skiable – REMONTEES MECANIQUES

	 Aussois	 Bessans	 Bonneval sur Arc	 La Norma	 Val Cenis	 Valfréjus
Temps d'attente RM	 8,0 <small>H19</small>	 7,9 <small>H19</small>	 8,7 <small>H19</small>	 8,5 <small>H19</small>	 8,7 <small>H19</small>	 7,4 <small>H19</small>
Accueil départ /arrivée RM	 8,6 <small>8,8</small>	 8,5 <small>9,1</small>	 9,4 <small>8,8</small>	 8,7 <small>8,8</small>	 8,7 <small>8,6</small>	 8,4 <small>9,0</small>
Infos départ RM	 8,5 <small>8,7</small>	 9,2 <small>9,0</small>	 8,7 <small>8,2</small>	 8,5 <small>8,6</small>	 8,4 <small>8,0</small>	 7,5 <small>8,8</small>
Assistance RM	 8,2 <small>8,9</small>	 8,4 <small>8,4</small>	 8,9 <small>8,7</small>	 8,3 <small>8,5</small>	 8,6 <small>8,4</small>	 8,3 <small>8,6</small>
Confort RM	 7,9 <small>8,2</small>	 6,5 <small>7,4</small>	 8,3 <small>7,2</small>	 8,0 <small>8,1</small>	 8,5 <small>8,2</small>	 7,8 <small>8,9</small>
Propreté abords RM	 8,6 <small>9,1</small>	 7,9 <small>8,9</small>	 9,4 <small>8,9</small>	 8,9 <small>9,1</small>	 9,2 <small>8,9</small>	 8,4 <small>8,9</small>
Fiabilité RM (pannes, arrêts...)	 8,2 <small>8,5</small>	 5,8 <small>8,6</small>	 8,8 <small>8,1</small>	 8,4 <small>8,5</small>	 8,4 <small>8,4</small>	 7,1 <small>8,8</small>

Remarques, suggestions...

- Performance / vétusté / confort (214 citations)**

"Le télésiège 2 place du plan cardinal est un vrai calvaire, et limite dangereux pour les enfants"

"Fournache et Eterlou beaucoup trop lent et avec des arrêts assez fréquent. Une meilleure aide du personnel aux abords des remontés pour aider les enfants ou personne en difficulté à ski"

"lenteur de l'ensemble des télésièges (excepté TSD de la Repose) et particulièrement Norma 2 "

"Télésièges vieillissants "

"Plus sécurisante pour certaines et moins violente pour d'autres lors de l'installation des skieurs sur les sièges"
- Attente / flux (62 citations)**

"un accès directe entre Termignon village et le sommet des pistes sur le secteur Termignon ou une vitesse plus rapide des remontées actuelles"

"Lorsqu'il y a du monde et de l'attente, il faudrait obliger les gens à remplir les télésièges. "

"Pour une meilleure fluidité d'attente, ne pas permettre de laisser monter que 2/3 personnes sur 6 places de disponibles. "









"Le matin, il faudrait mieux canaliser la file d'attente du télésiège de la repose"



Satisfaction domaine skiable – REMONTEES MECANIKUES - Benchmark

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

Satisfaction domaine skiable – CAISSES

	 Aussois	 Bessans	 Bonneval sur Arc	 La Norma	 Val Cenis	 Valfréjus
Contact personnel caisses	 ^{H19} 8,8 8,6	 ^{H19} 8,7 7,2	 ^{H19} 8,9 8,0	 ^{H19} 8,8 8,8	 ^{H19} 8,6 8,4	 ^{H19} 7,1 8,6
Temps d'attente caisses	 7,8 8,5	 8,4 7,8	 7,2 7,7	 7,7 7,8	 8,2 8,3	 5,7 8,0
Affichage informations caisses	 8,1 8,6	 8,3 8,0	 8,0 7,7	 8,3 8,6	 8,3 8,1	 7,3 8,8
Rapport qualité / prix forfait	 6,9 7,5	 7,3 7,9	 7,9 8,0	 7,5 7,8	 7,5 7,0	 6,5 8,4

Remarques, suggestions...

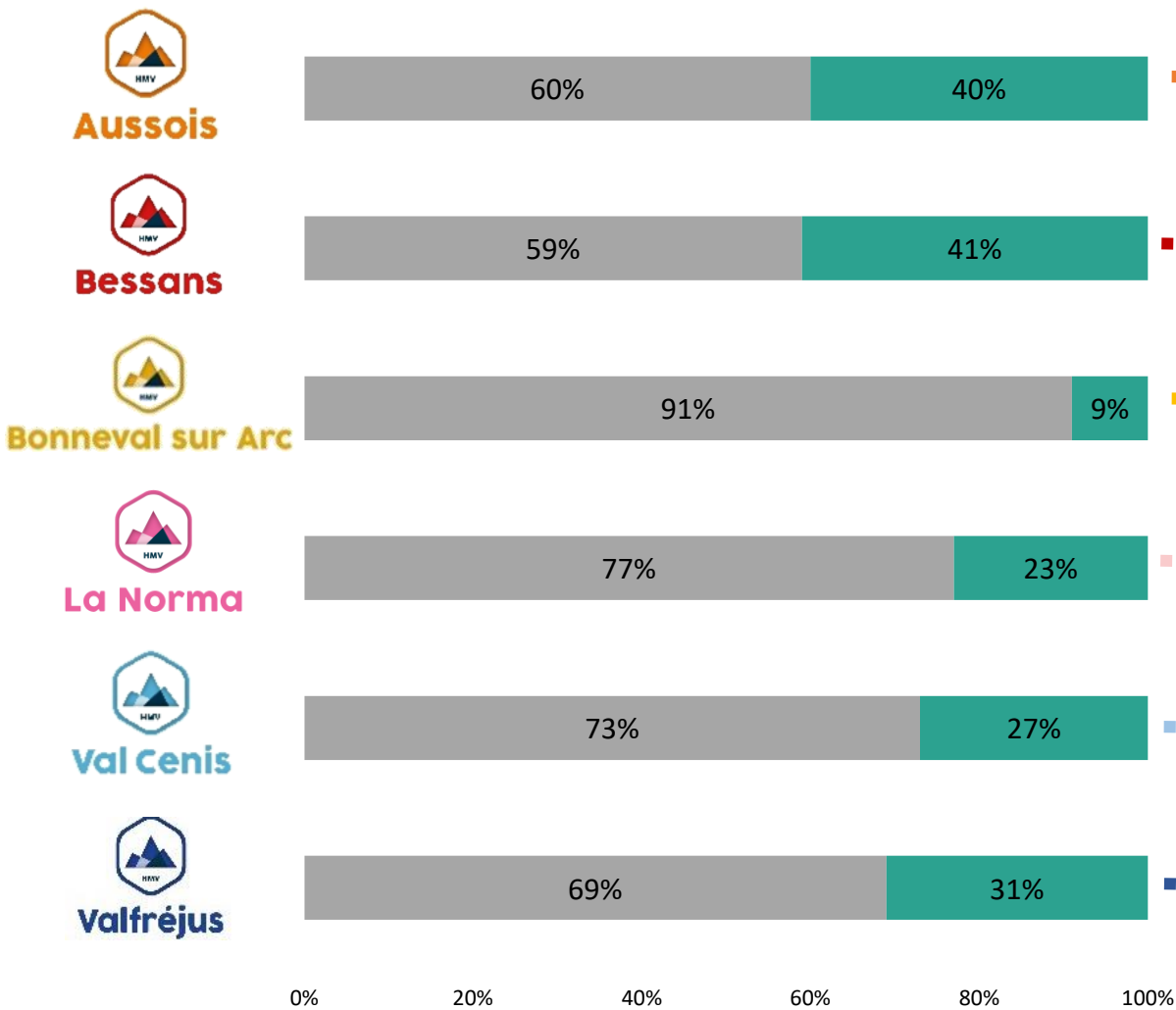
- Prix / produits / informations (180 citations)**
 - "Faire un forfait débutant sur plusieurs jours afin, de ne plus devoir le faire chaque jour."
 - "Revoir le prix en cas de manque d enneigement ou de pouvoir bénéficier d'une journée offerte pour voir le domaine skiable afin de prendre la décision d'achat"
 - "Intéressant forfait 6 jours demi journée"
 - "les forfaits de ski à la demi-journée sont pratiquement aussi chers qu'à la journée (2 euros d'écart)"
 - "Une remise de prix devrait être proposée en-cas de fermeture de la moitié du domaine sur la moitié des jours 3 jours sur 6..."
 - "Le fait d'acheter ces forfaits en avance et de bénéficier de forfait moins cher "
- Attente / organisation des caisses (59 citations)**
 - "faire des guichets différents pour les familles achetant plusieurs forfaits pour longue durée et pour les skieurs désirant skier rapidement à la demande"
 - "mieux expliquer qu'il n'est pas nécessaire de faire la queue quand on a rechargé son forfait sur Internet"
 - "Plus de guichets d'ouverts, surtout en période de vacances"

Satisfaction domaine skiable – CAISSES- Benchmark

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

Autres destinations

Pendant votre séjour, avez-vous fréquenté une autre destination ? (visites, activités, ski...)



Lesquelles ?

Bonneval sur Arc
Val Cenis

Lesquelles ?

Aussois
Val Cenis
Valfréjus
Bonneval sur Arc
Val Thorens

Lesquelles ?

La Norma
Val Cenis
Bonneval sur Arc
Aussois

Lesquelles ?

Bramans
Sollières
Val Cenis
Valfréjus

Lesquelles ?

Val Cenis
Bessans

Lesquelles ?

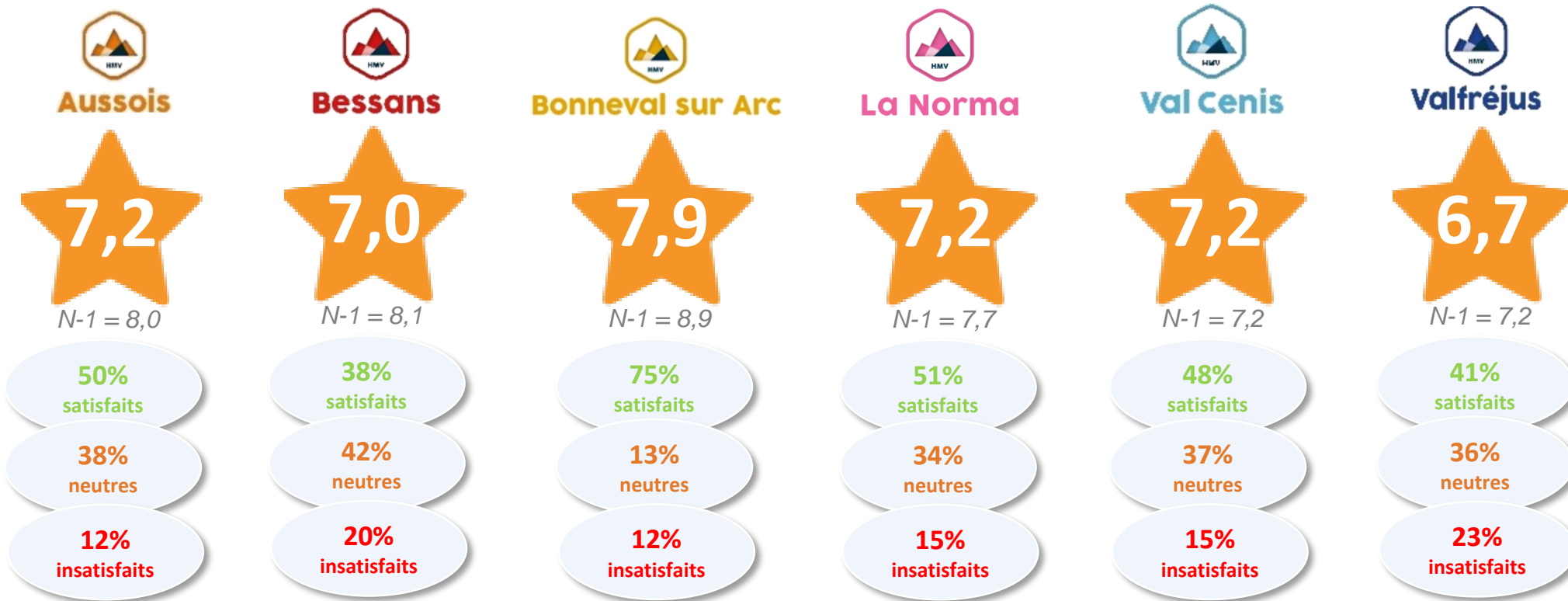
Bonneval sur Arc
Aussois
Bessans

■ Non ■ Oui



Hors-ski / Après-ski

Satisfaction



Benchmark
Note de satisfaction /10
Après-ski / hors-ski

- 8,5 Les Gets
- 7,8 La Clusaz
- 7,8 Panel N-1 = 7,6
- 7,7 Valloire
- 7,6 Les Saisies
- 7,5 Les Orres
- 7,3 Haute Maurienne Vanoise
- 7,3 Tignes
- 7,3 Puy-St-Vincent
- 7,3 Val d'Arly
- 7,2 Sainte-Foy Tarentaise
- 7,2 Arêches-Beaufort
- 7,2 Valmeinier
- 5,9 Vars



Hors-ski / Après-ski

Sur quel(s) point(s) la station devrait s'améliorer ?



- Raquettes, balades 29%**
- Animations extérieures 27%
- Commerces et shopping 22%
- Ambiance et décor village 19%
- Animations arrivée des pistes 17%
- Cinéma 17%
- Restaurants 15%
- Piscine 15%
- Loisirs / jeux 14%
- Bien-être et détente 14%



- Animations arrivée des pistes 42%**
- Commerces et shopping 31%
- Loisirs / jeux 28%
- Ambiance et décor village 23%
- Raquettes, balades dans la neige 19%
- Animations extérieures 15%
- Restaurants 12%
- Culture : exposition, ... 6%
- Cinéma 5%
- Activités en extérieur 5%



Bonneval sur Arc

- Commerces et shopping 41%**
- Restaurants 31%
- Piscine 23%
- Ambiance et décor village 22%
- Bien-être et détente 20%
- Animations arrivée des pistes 17%
- Culture : exposition, ... 17%
- Raquettes, balades dans la neige 14%
- Bars (soirée, nuit, ..) 11%
- Sports intérieurs 7%



La Norma

- Animations extérieures 28%**
- Animations arrivée des pistes 23%
- Bien-être et détente 22%
- Piscine 21%
- Commerces et shopping 15%
- Activités extérieur 15%
- Ambiance et décor village 13%
- Loisirs / jeux 12%
- Raquettes, balades dans la neige 11%
- Bars (soirée, nuit, ..) 10%



Val Cenis

- Animations extérieures 37%**
- Animations arrivée des pistes 36%
- Ambiance et décor village 19%
- Restaurants 18%
- Bars (soirée, nuit, ...) 15%
- Raquettes, balades dans la neige 14%
- Commerces et shopping 13%
- Activités en extérieur 9%
- Bien-être et détente 9%
- Piscine 7%

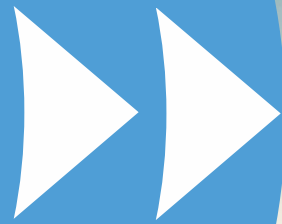


Valfréjus

- Piscine 36%**
- Animations arrivée des pistes 33%
- Commerces et shopping 24%
- Animations extérieures 23%
- Bars (soirée, nuit, ...) 15%
- Raquettes, balades dans la neige 13%
- Activités en extérieur 12%
- Cinéma 11%
- Loisirs / jeux 11%
- Bien-être et détente 11%



Satisfaction clients



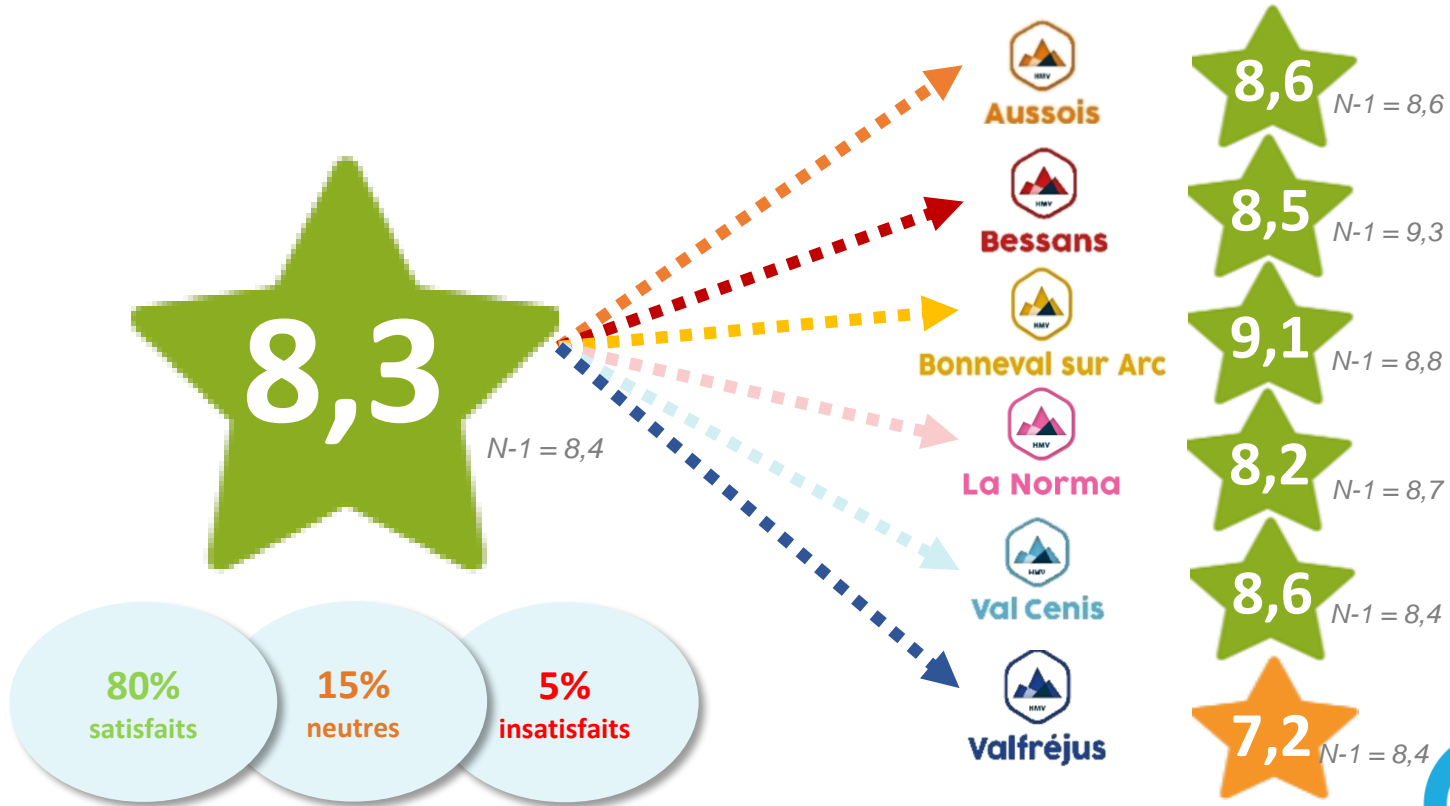


Satisfaction globale séjour

Quelle est votre satisfaction globale de votre séjour ?

Une clientèle très satisfaite à la Haute Maurienne Vanoise ! 😊

Une note globale séjour dans la moyenne du panel



Benchmark
Note de satisfaction /10
Globale séjour

- 8,7 Sainte-Foy-Tarentaise
- 8,7 Puy-Saint-Vincent
- 8,5 Arêches-Beaufort
- 8,4 Montgenèvre
- 8,4 Valloire
- 8,4 Val d'Arly
- 8,3 Les Saisies
- 8,3 Valmeinier
- 8,3 Les Gets
- 8,3 Haute Maurienne Vanoise
- 8,3 Les Orres
- 8,2 La Clusaz
- 8,2 Panel
- 8,1 Tignes
- 7,7 Vars
- 7,5 Val d'Allos





Focus satisfaits / non satisfaits

Quelles différences discriminantes entre les clients satisfaits et les moins satisfaits ?

Quelques profils se distinguent parmi les clientèles satisfaites... et les moins satisfaites

Lecture : Parmi les clients satisfaits de leur séjour, 23% viennent de la région Île-de-France, 59% sont venus en couple avec enfants...



Les satisfaits
(notes entre 8 et 10)




Les « neutres » et non satisfaits
(notes entre 0 et 7)

 Île-de-France 23%
Auvergne Rhône-Alpes 18%

Régions d'origine discriminantes

Île-de-France 26% 
Auvergne Rhône-Alpes 15%

 En couple avec enfants 59%
En couple sans enfant 31%

Situation familiale

En couple avec enfants 62% 
En couple sans enfant 25%

 Station familiale 47%
Skis aux pieds 28%

Critères de choix discriminants

Station familiale 41% 
Prix intéressants 28%

 24%


Part de nouveaux clients

40% 


€ 2181€ / 51%

Budget
Part du budget / revenu marchands

2362€ / 55% €

 7,2 nuits
2%

Durée séjour
Part de courts séjour marchands

7,1 nuits 
3%


 5,3 jours skiés
24%

Journées skiées
Part de forfait courte durée (demi-journée à 5 jours)

4,8 jours skiés 
26%

 8,4/10

Satisfaction domaine skiable







6,5/10 



Satisfaction Office de Tourisme 

Satisfaction OT avant le séjour

 Haute Maurienne Vanoise 

	 Aussois	 Bessans	 Bonneval sur Arc	 La Norma	 Val Cenis	 Valfréjus
Le délai de réponse à votre demande	8,9 ^{H19} 8,4	9,5 ^{H19} 9,8	9,3 ^{H19} 9,5	8,8 ^{H19} 8,9	8,2 ^{H19} 8,4	8,6 ^{H19} 8,4
La disponibilité et amabilité au téléphone	9,6 8,3	9,3 8,0	9,3 9,6	9,1 9,3	8,6 7,9	9,3 9,0
La qualité de la réponse apportée	9,1 8,4	9,4 9,7	9,2 9,4	8,9 9,2	8,5 7,9	8,3 8,9
Les supports d'informations envoyés	9,5 9,3	9,2 9,0	9,6 9,5	8,6 8,5	7,9 8,5	7,8 8,7
La qualité du site internet	8,3	8,3	8,6	8,2	7,3	8,1





Satisfaction Office de Tourisme

Satisfaction OT pendant le séjour

Haute Maurienne Vanoise

	Aussois	Bessans	Bonneval sur Arc	La Norma	Val Cenis	Valfréjus
Le temps d'attente dans les locaux	8,6 ^{H19} 9,0	9,0 ^{H19} 9,1	9,0 ^{H19} 8,5	8,4 ^{H19} 8,4	8,7 ^{H19} 8,6	8,2 ^{H19} 8,7
La disponibilité et l'amabilité	9,2 9,2	9,1 7,5	9,6 8,5	9,1 9,1	8,6 8,6	8,1 9,1
La qualité de la réponse apportée	8,9 9,0	9,1 7,7	9,4 8,5	8,9 9,0	8,4 8,4	8,0 9,2
Commodité des locaux	8,5 9,0	8,8 6,2	9,4 8,2	8,8 8,8	8,8 8,6	8,2 9,0
Information en libre service	8,8 9,1	8,7 7,5	9,3 8,2	8,4 8,8	8,3 8,1	7,7 8,1
Horaires d'ouverture	9,0 9,1	8,9 8,7	9,3 8,7	8,7 8,8	8,6 8,5	8,2 8,4
Documents proposés	8,4 8,9	8,6 7,5	9,4 8,3	8,6 8,9	8,4 8,0	8,0 8,6

Benchmark
Note de satisfaction /10
OT pendant le séjour

- 9,1 Puy-St-Vincent
- 9,0 Val d'Arly
- 8,9 Sainte-Foy-Tarentaise
- 8,8 Arêches-Beaufort
- 8,8 Les Orres
- 8,8 Val d'Arly
- 8,7 Les Gets
- 8,7 La Clusaz
- 8,7 Valmeinier
- 8,6 Haute Maurienne Vanoise
- 8,6 Valloire
- 8,6 Vars
- 8,5 Les Saisies
- 8,4 Tignes



Satisfaction services

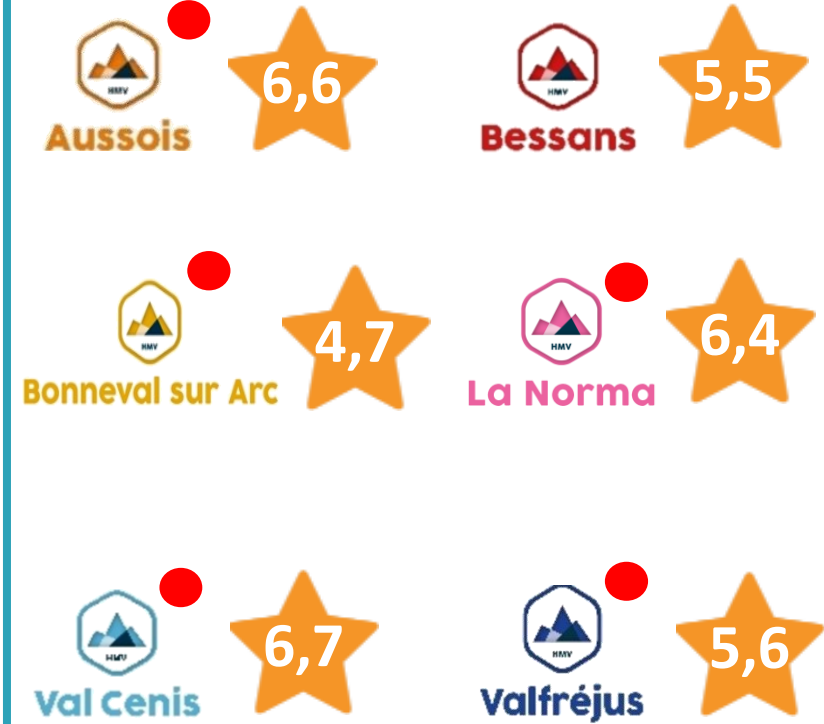
Satisfaction accueil



Satisfaction shopping



Satisfaction offre bien-être



Elément qui impacte la satisfaction globale





Satisfaction commerces

SATISFACTION LOCATION DE SKI



SATISFACTION ECOLE DE SKI





Satisfaction commerces / restaurants

Satisfaction restaurants / bars sur les pistes



Satisfaction restaurant centre station



Satisfaction commerces d'alimentation



● *Élément qui impacte la satisfaction globale*



Satisfaction mobilité

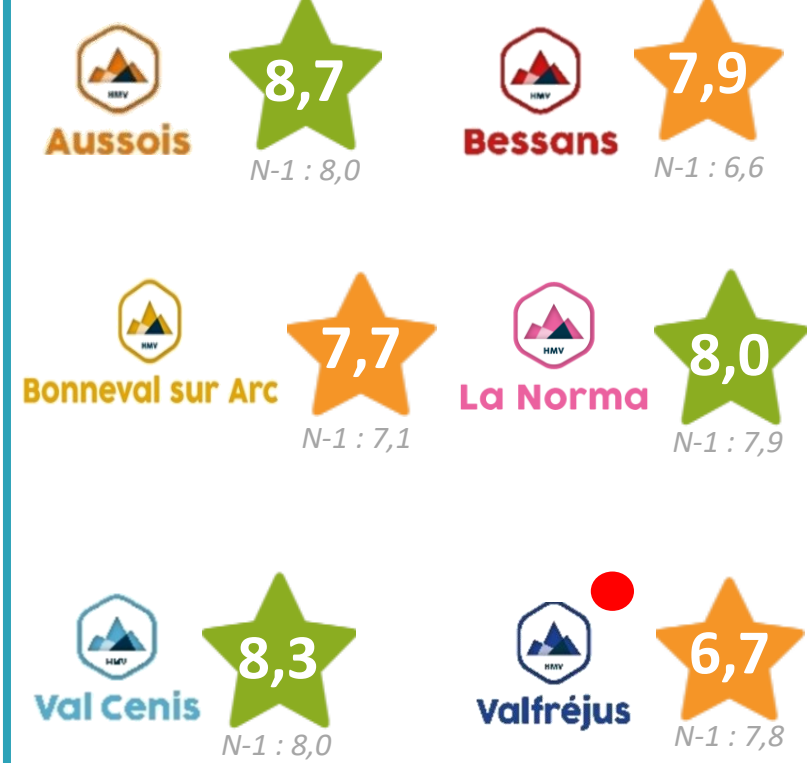
Satisfaction accessibilité à la station



Satisfaction parking / stationnement



Satisfaction transport intra-station / navettes



Élément qui impacte la satisfaction globale



Satisfaction événements

(Evénements avec plus de 10 réponses)

■ Tout à fait satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait

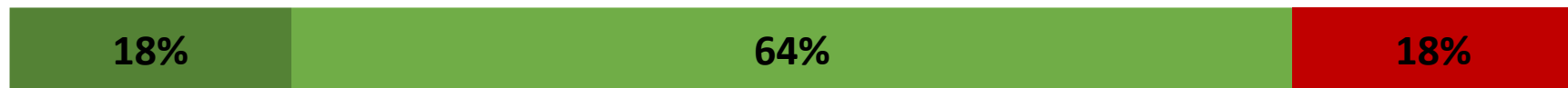
La Grande Odyssée



Festival national d'accordéon



Programmation auditorium



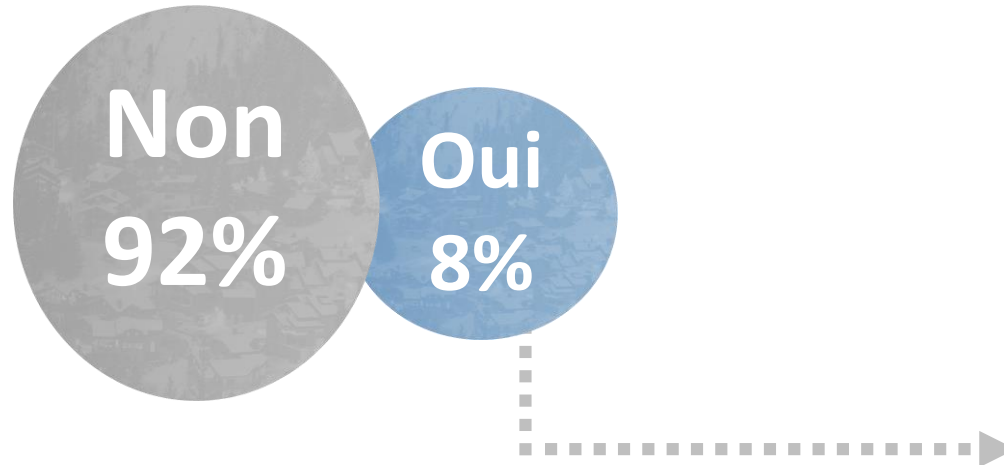
(412 répondants)



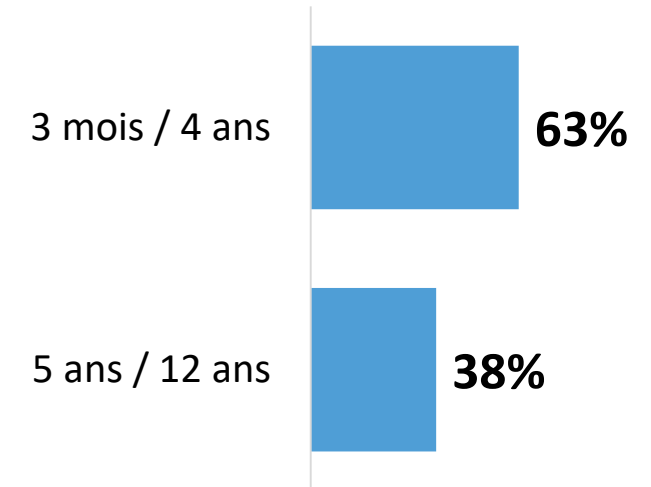
Club enfant

Peu de clients utilisent le service des clubs enfants, près des deux tiers le font pour des enfants de moins de 4 ans

Avez-vous utilisé le service des clubs enfants ?

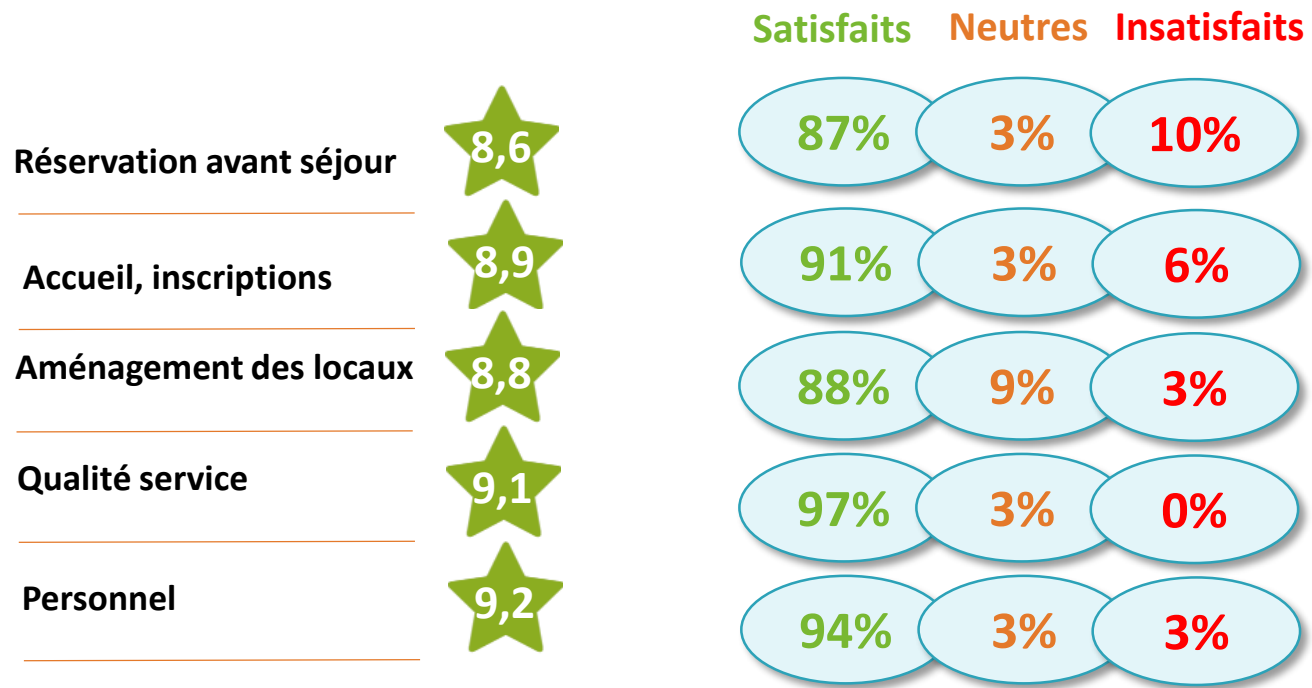


Quelle tranche d'âge ?





Satisfaction club enfant

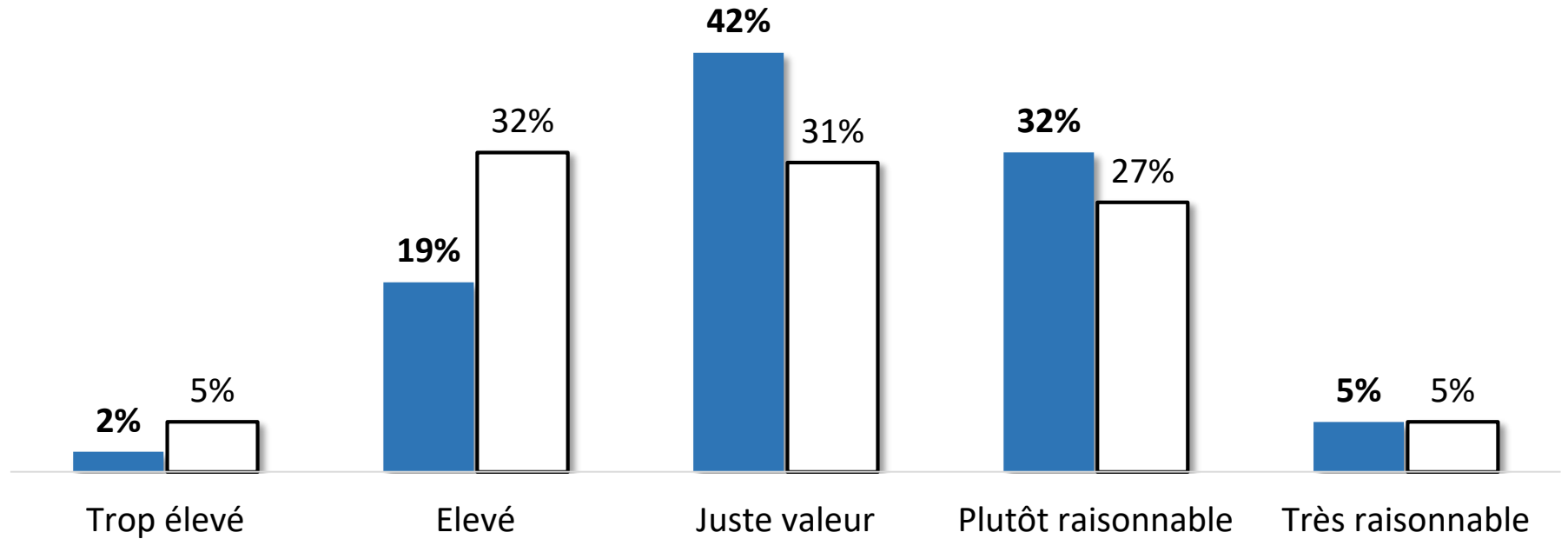




Jugement des prix

Comment jugez-vous le niveau général des prix pratiqués dans cette destination ?

■ Haute Maurienne Vanoise □ Panel



Une large majorité des clients satisfaits des prix pratiqués : seulement un peu plus de 2 clients sur 10 trouvent les prix élevés ou trop élevés !

Surveiller le rapport qualité prix essentiellement



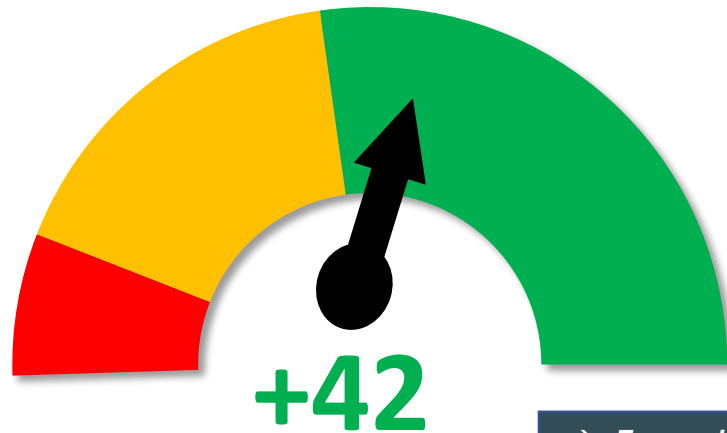


Net Promoter Score

Benchmark
Note de satisfaction /10
NPS

- +64** Puy-Saint-Vincent
- +56** Les Saisies
- +54** Sainte-Foy Tarentaise
- +54** Arêches-Beaufort
- +51** Valloire
- +46** Les Gets
- +46** Val d'Arly
- +44** Montgenèvre
- +43** Tignes
- +43** Les Orres
- +42** Haute Maurienne Vanoise
- +41** La Clusaz
- +37** Valmeinier
- +37** Panel
- +32** Vars
- +20** Val d'Allos

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



(promoteurs – détracteurs)

N-1 : +52

	+65	N-1 : +63
	+67	N-1 : +16
	+75	N-1 : +62
	+48	N-1 : +69
	+63	N-1 : +47
	-15	N-1 : +48

→ **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.





Les futures intentions

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

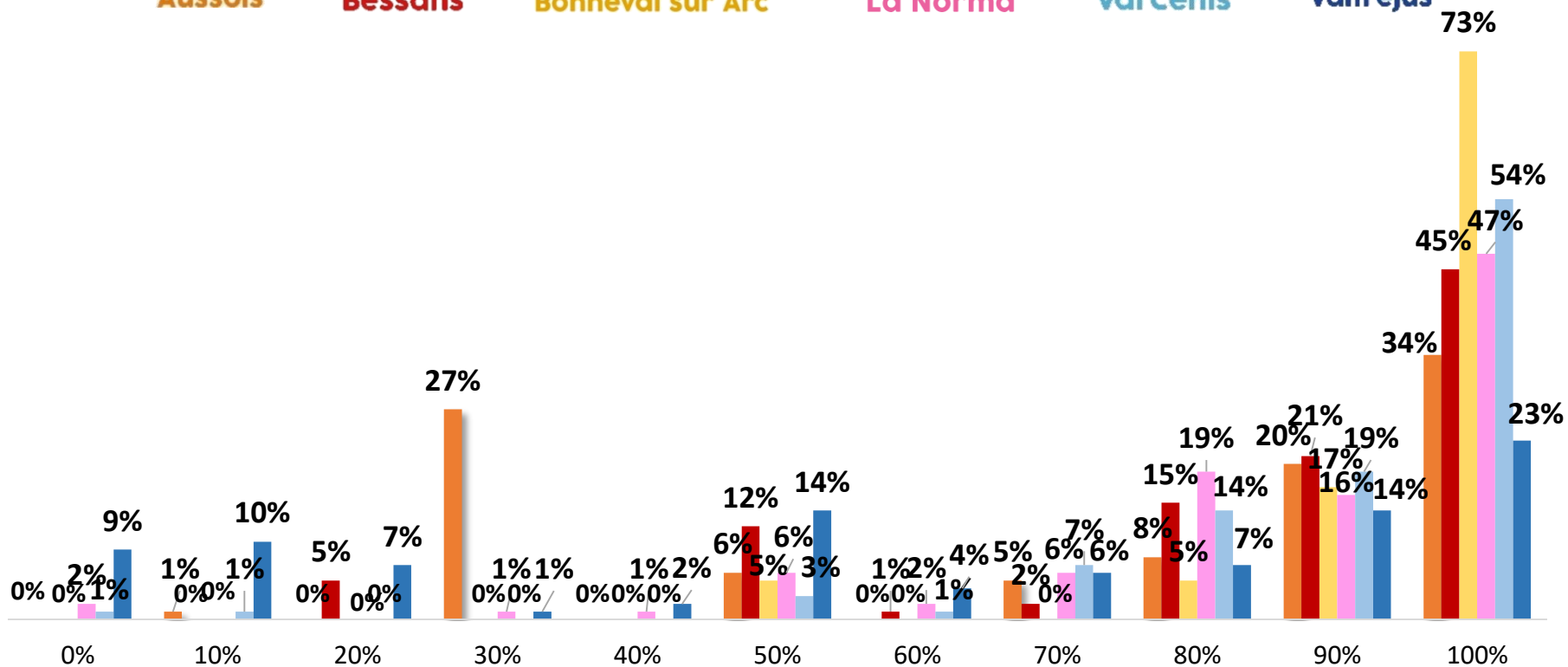


(100% = absolument certain ; 0% aucune chance)



Globalement une forte probabilité de retour dans la station visitée en hiver

Les plus fidèles sont les clients de Bonneval sur Arc et les moins fidèles sont les clients de Valfréjus





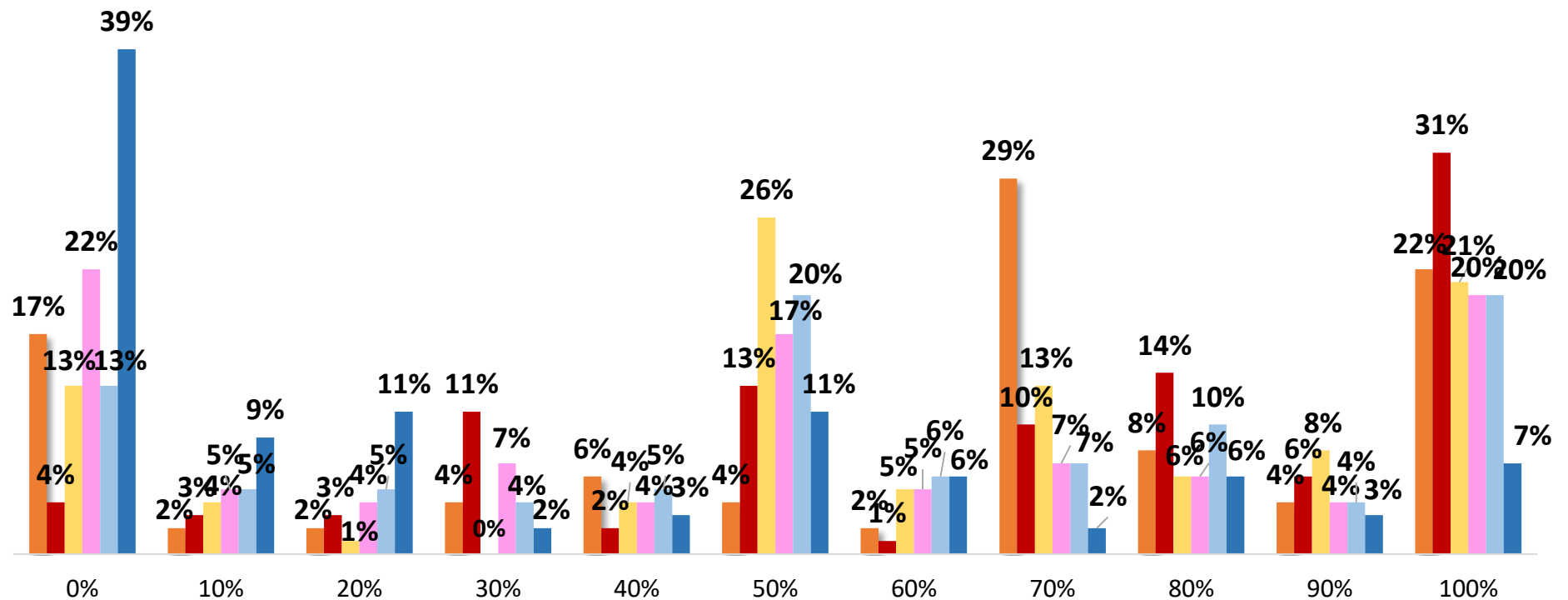
Les futures intentions

Quelle est la probabilité pour que vous retourniez dans cette station... **en été ?**



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

Globalement une clientèle assez indécise quant à un retour l'été dans la station visitée cet hiver





Les facteurs de fidélisation et d'attrition

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

Recodage question ouverte



Station village, authenticité (53%)

Station familiale (37%)

Domaine skiable (28%)

Ambiance, convivialité (18%)

Accueil (13%)

Ensoleillement (13%)

Prix raisonnables (13%)

Beauté du paysage, cadre (11%)

Calme, tranquillité (8%)

Hébergement (8%)



Domaine skiable (69%)

Enneigement (46%)

Station village, authenticité (37%)

Beauté du paysage / cadre (21%)

Calme, tranquillité (19%)

Ambiance, convivialité (16%)

Accueil (11%)

Station familiale (10%)

Prix raisonnables (10%)

Commerçant, personnel agréable (9%)



Domaine skiable (66%)

Station familiale (23%)

Station village, authenticité (23%)

Hébergement (19%)

Beauté du paysage / cadre (18%)

Ambiance, convivialité (16%)

Prix raisonnables (16%)

Enneigement (13%)

Accessibilité, proximité (11%)

Commerçant, personnel agréable (9%)



Station village, authenticité (59%)

Enneigement (35%)

Domaine skiable (35%)

Beauté du paysage, cadre (21%)

Ambiance, convivialité (18%)

Calme / tranquillité (18%)

Accueil (9%)

Prix raisonnables (9%)

Station familiale (8%)



Station familiale (50%)

Domaine skiable (47%)

Station village, authenticité (31%)

Prix raisonnables (20%)

Ambiance, convivialité (19%)

Hébergement (15%)

Accessibilité, proximité (14%)

Commerçant, personnel agréable (12%)

Ecole de ski (9%)

Beauté du paysage, cadre (7%)



Domaine skiable (34%)

Station familiale (34%)

Commerçant, personnel agréable (17%)

Station village, authenticité (17%)

Ambiance, convivialité (14%)

Prix raisonnables (12%)

Accessibilité / proximité (10%)

Hébergement (10%)

Beauté du paysage, cadre (10%)

Ecole de ski (9%)

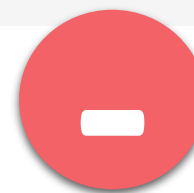




Les facteurs de fidélisation et d'attrition

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

Recodage question ouverte



Aussois

- Domaine skiable limité (16%)
- Navettes (9%)
- Animations, activités après-ski (6%)
- Commerces, restaurants (4%)
- Tarifs trop élevés (4%)



Bessans

- Domaine skiable limité (20%)
- Animations, activités après-ski (18%)
- Commerces, restaurants (6%)
- Distance domicile (6%)
- Navettes (3%)



Val Cenis

- Hébergement, location (9%)
- Navettes (8%)
- Remontées mécaniques vétustes (4%)
- Temps d'attente (3%)
- Domaine skiable limité (3%)



Bonneval sur Arc

- Domaine skiable limité (27%)
- Navettes (19%)
- Tarifs trop élevés (8%)
- Commerces, restaurants (8%)



La Norma

- Animations, activités après-ski (32%)
- Domaine skiable limité (26%)
- Tarifs trop élevés (12%)
- Commerces, restaurants (11%)
- Hébergement, location (10%)



Valfréjus

- Domaine skiable limité (51%)
- Tarifs trop élevés (12%)
- Temps d'attente (11%)
- Commerces, restaurants (10%)
- Remontées mécaniques vétustes (10%)



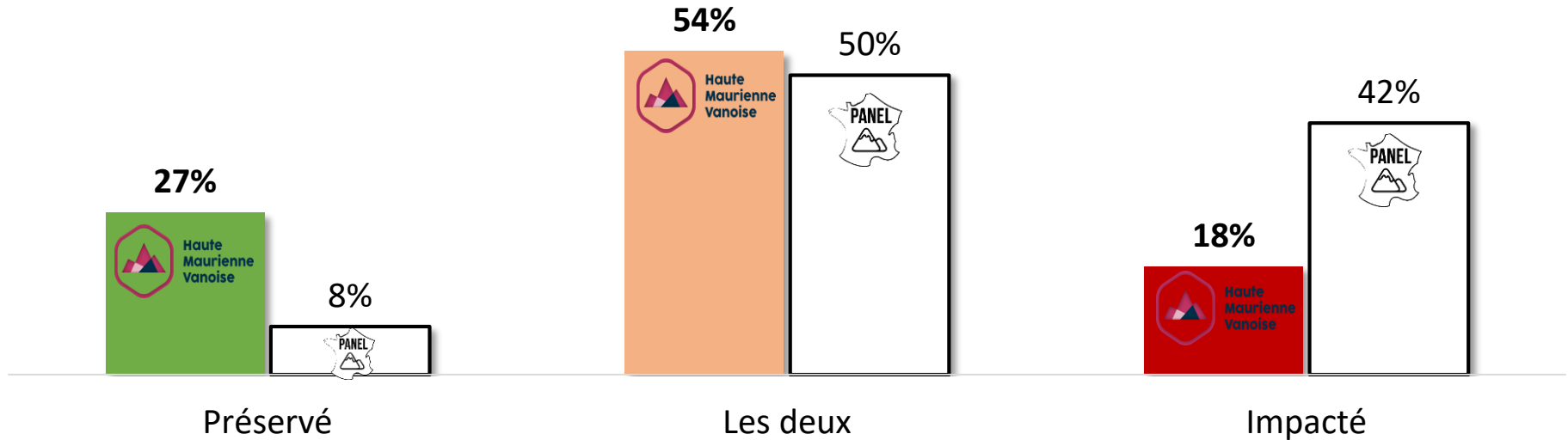
La montagne face aux enjeux climatiques & environnementaux



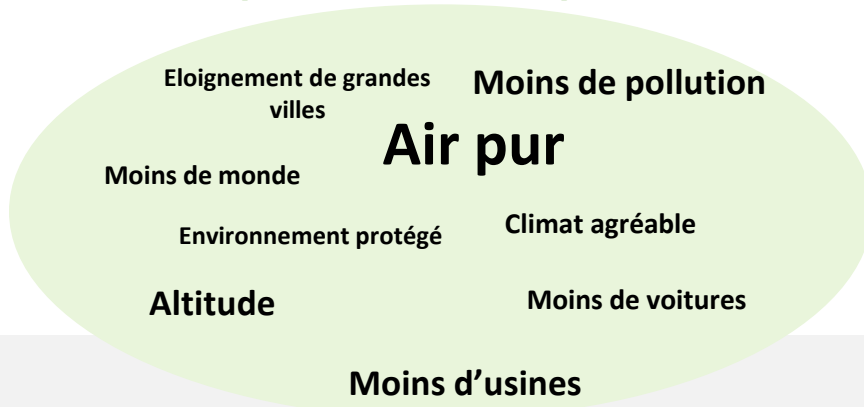


Espace préservé ou impacté ?

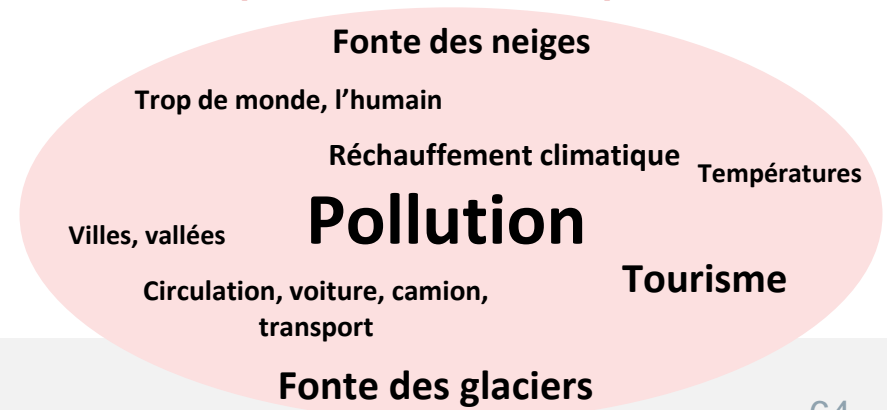
Pensez-vous que cette station est un espace préservé ou impacté par le changement climatique ?



Pour quelles raisons si 'préservé' ?



Pour quelles raisons si 'impacté' ?



L'image environnementale : un espace préservé des risques climatiques même si les aspects de pollution et du réchauffement climatique semblent l'impacter

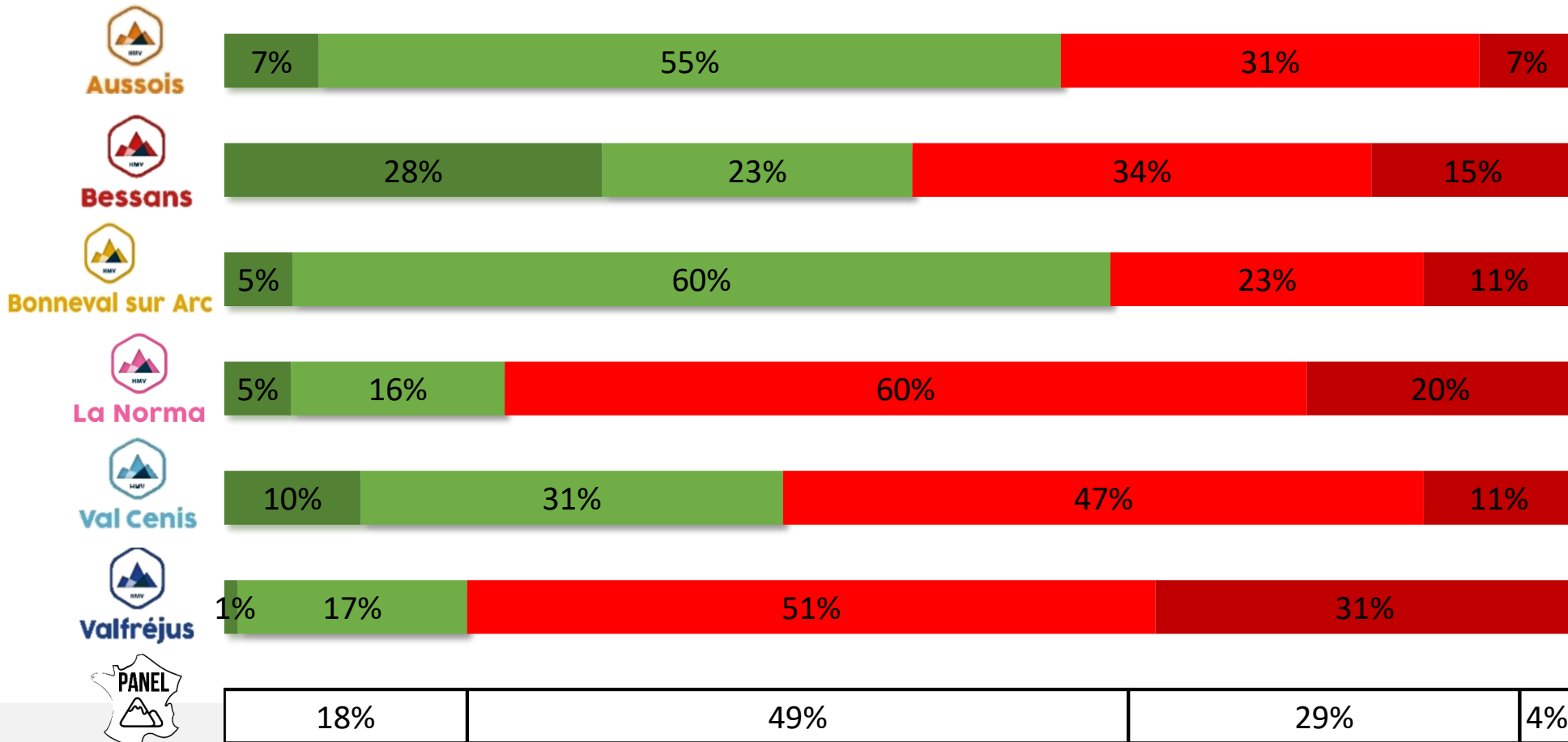


Evolutions climatiques

Si le ski devenait impossible dans les stations, cela aurait un fort impact pour ces dernières, surtout La Norma et Valfréjus

Si demain les évolutions climatiques ne vous permettaient plus de pratiquer du ski, continueriez-vous à venir dans cette station en hiver ?

■ Oui, très souvent ■ Oui, assez souvent ■ Non, rarement ■ Non, plus jamais

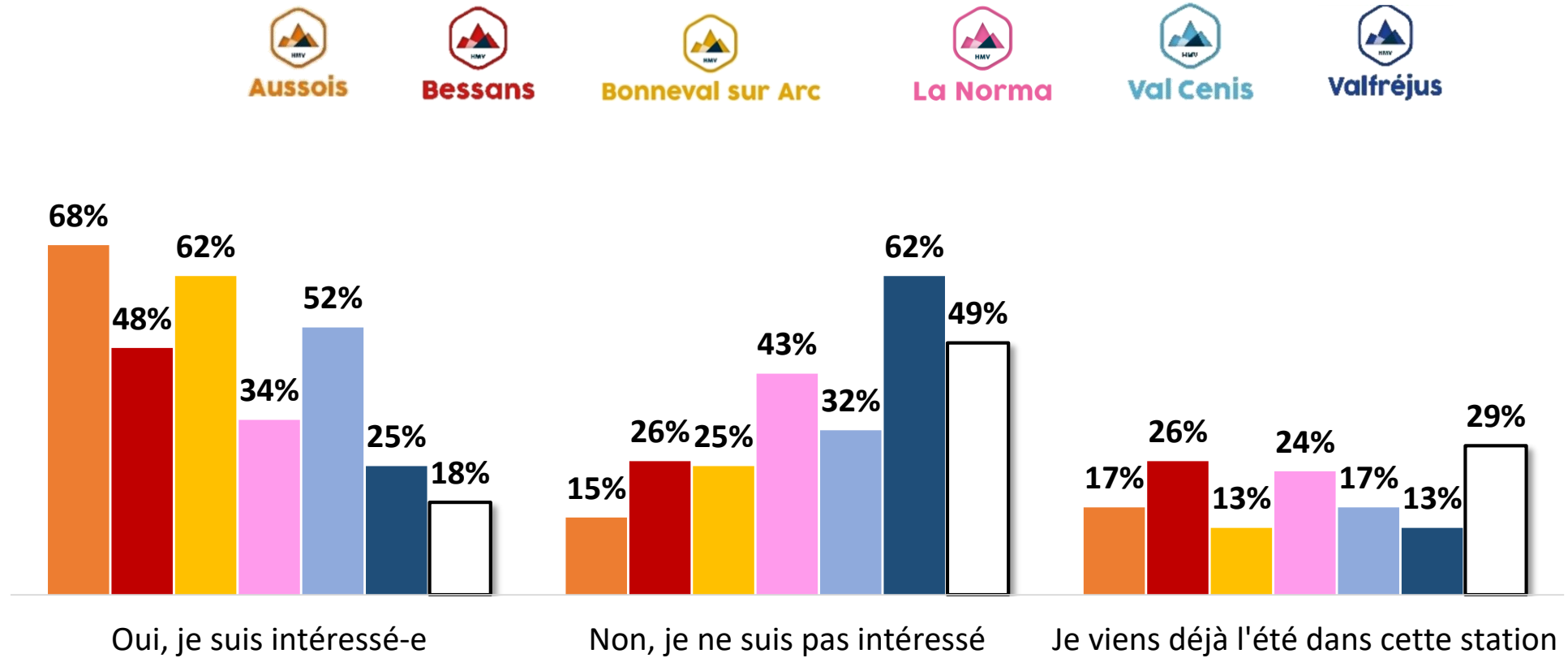




Séjour estival

Seriez-vous intéressés pour passer un séjour dans cette station en été ?

Les clients de Valfréjus sont les plus réticents à l'idée de venir en séjour l'été dans cette station



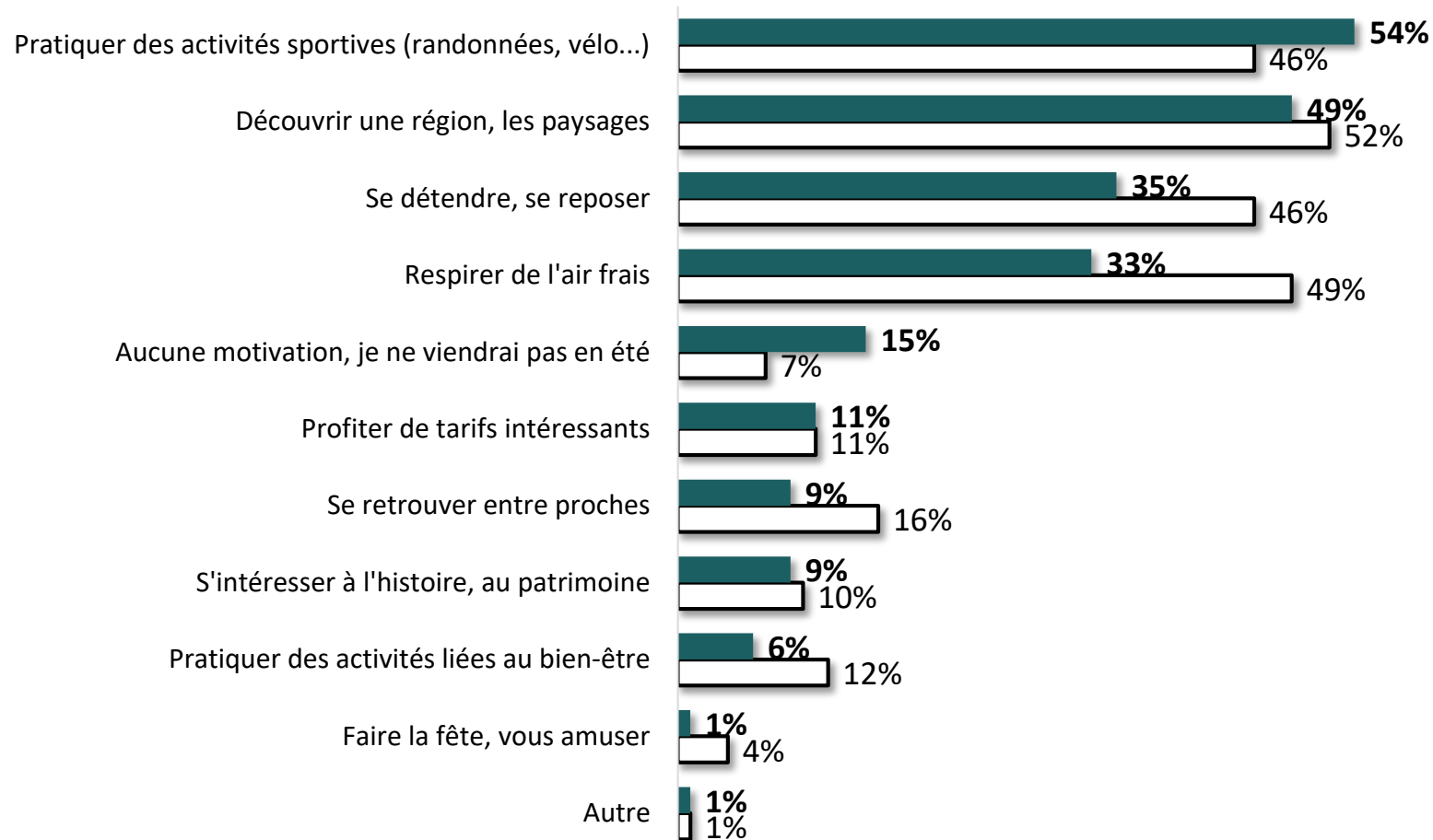


Motivations estivales

Des éléments essentiels à exploiter pour recruter l'été : des clients plutôt sportifs et désireux de découvrir une région, un territoire

Quelles seraient vos principales motivations pour venir dans cette station l'été ?

■ Haute Maurienne Vanoise □ Panel





Synthèse et recommandations



Synthèse



Bonneval sur Arc

Village authentique au caractère familial développé. Bonneval sur Arc dispose d'une part de clients fidèles importante (72%) mais arrive à renouveler une partie de sa clientèle (28%) chaque année.

Les arguments « enneigement », « atmosphère 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 (81%) ainsi qu'un délai de réservation de l'hébergement très anticipé à plus de 3 mois à l'avance pour près de 8 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 (9,1/10).

Un atout essentiel pour ce village d'altitude : son domaine skiable et son enneigement : les clients attribuent une note moyenne de 8,7/10. 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 sécurité sur les pistes... quelques améliorations aux caisses peuvent être utiles : temps d'attente, rapport qualité prix...

Un indicateur de recommandation client très fort pour Bonneval sur Arc, une réelle satisfaction des clients dans cette station



La Norma

Charmante petite station de ski cosy et familiale, La Norma regroupe de nombreuses tribus de voyage avec enfants (76%).

Les critères « station familiale », « fidélité / habitude » 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, un vrai atout pour cette destination.

Cette station village compte un tiers de réservations non marchandes avec plus d'un quart de propriétaires dans les séjours réalisés. Parmi les clientèles marchandes, la note de satisfaction moyenne attribuée à l'hébergement est en dessous de la moyenne des autres stations, surveiller la qualité des hébergements dans cette station.

Une très bonne note de satisfaction globale du séjour, dans la moyenne du panel national. La Norma dispose d'une réelle force : son domaine skiable : les clients attribuent une note moyenne de 8,0/10 et se positionne dans la moyenne des stations HMV. Le damage, la signalétique, la sécurité sur le domaine sont des critères qui obtiennent de bonnes notes et reflètent un très bon entretien du domaine. De bonnes notes également attribuées aux remontées mécaniques qui montrent un domaine performant et fluide.

Surveiller certains niveaux de satisfaction comme l'offre shopping ou bien-être ou encore les commerces d'alimentation de la station.



Aussois

Station labellisée « Famille Plus », Aussois est une station très familiale avec une forte proportion de famille avec enfants toutes les périodes confondues.

Son côté « station familiale » séduit la plupart des clients et fait partie des facteurs de choix et de fidélisation. Son cadre et ses paysages restent de réels atouts charmes de la destination.

Le poids de réservations marchandes est impactant à Aussois (91%) 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 1 client sur 2 reflétant la belle fidélité de la clientèle et son attractivité l'hiver.

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

Le domaine skiable obtient une bonne note de satisfaction client. Les différents critères du domaine skiable au niveau des pistes (damage, signalétique, sécurité...) ainsi qu'au niveau des remontées mécaniques (temps d'attente, accueil, assistance...) sont très bien notés par les clients.

La satisfaction client reste moyenne concernant les commerces et restaurants / bars de la destination, à surveiller.

Le taux de recommandation de la station par les clients atteint +65 (NPS) cette saison dont plus de la moitié des clients sont des 'promoteurs', venant ainsi renforcer les efforts nourris de commercialisation et fidélisation de la destination.



Synthèse



Bessans

Station-village authentique, au cœur de la Haute Maurienne Vanoise, Bessans fait partie des stations les moins familiales du panel. Une part de clientèle fidèle importante dans la station.

L'atmosphère authentique de son village et son enneigement 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 plus 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 40% 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 bonne note de satisfaction globale du séjour et nettement supérieure à la moyenne nationale (8,5/10).

Des problématiques de transport, navettes, dans la station qui pèsent sur la satisfaction client... Quelques attentes clients en matière d'activités post nordiques 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 : 8,4/10.



Val Cenis

Station de sport d'hiver reconnue et dynamique, Val Cenis regroupe une part importante de clientèle étrangère, principalement belge. Cette station possède une part de clientèle fidèle et renouvelle également 16% de sa clientèle chaque année.

Sa position « skis aux pieds » fait partie des aspects essentiels et attrayant de cette destination. Les arguments « station familiale », « fidélité / habitude » et « domaine skiable » sont également des critères importants dans le choix de cette station située au cœur d'une montagne préservée.

Le poids de réservations marchandes est important (78%) 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 (8,6/10), et d'autre part, un bon taux de recommandation client (NPS +63). Val Cenis possède de multiples atouts tels que son domaine skiable et son entretien, 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...



Valfréjus

Station conviviale et reconnue pour sa dimension humaine, la majorité des tribus est composée d'enfants et le budget dépensé pendant le séjour est le plus fort de la Haute Maurienne Vanoise (2589€). Une clientèle étrangère présente et un renouvellement de clientèle très important (49%) en lien avec sa structure d'hébergement et ses modes de commercialisation.

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 et sa forte demande.

Une note globale séjour perfectible (7,2/10). Différents facteurs impactent cette note : les activités hors-ski, l'offre shopping, l'offre bien-être, les commerces et restaurants de la station et la mobilité sur place (navettes, parking...)

Un atout important et essentiel à la destination : le domaine skiable, et la surveillance de ces critères doit être privilégiée. La plupart des notes des items liés à l'entretien des pistes (damage, qualité neige, présence de pisteurs...) et des remontées mécaniques (informations aux départs, fiabilité, temps d'attente...) ont diminué cet hiver. Les clients estiment que le domaine skiable reste limité, et le taux de recommandation client faible en lien avec le taux de renouvellement des skieurs important.



Recommandations

Conquérir de nouvelles cibles de clientèle... et fidéliser les connaisseurs

Capitaliser sur les atouts et valeurs des stations ainsi que leur territoire : leur caractère authentique et familial, leur domaine skiable et les paysages et le cadre

Mieux informer, préparer le client avant son arrivée : conditions des routes, circulation, neige...

Des suggestions et remarques clients concernant les pistes (accessibilité, sécurité, prévention...) et les remontées mécaniques (vétusté...)

Quelques attentes clients en matière d'activités hors-ski pour améliorer l'expérience clients : bars (après-ski, soirée, nuit), animations extérieures, piscine...

Surveiller certains niveaux de satisfaction (restaurants, commerces, bien-être, transports et parking) malgré un excellent NPS !

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

Ainsi qu'un réel potentiel de recrutement d'une clientèle estivale !



Haute
Maurienne
Vanoise

merci



de votre attention

Vos contacts G2A :

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

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

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

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

Annexes



Haute
Maurienne
Vanoise

- **Lien pour la consultation du questionnaire (WORD) :**
https://vip.sphinxonline.net/g2a/H20_TC_VF/questionnaire_hmv.htm
- **Lien du webreporting pour la consultation des résultats en temps réel :**
https://vip.sphinxonline.net/g2a/H20_TC_VF/reporting_HMV_NW32.htm
- **Lien pour la consultation de la significativité des résultats (WORD) :**
https://vip.sphinxonline.net/g2a/H20_TC_VF/significativite_hmv.htm
- **La traduction du questionnaire de l'enquête est sous-traitée, validée et contrôlée par notre prestataire extérieur :**
 - *D. Reisman pour l'anglais*
- **L'étude a été réalisée conformément à la norme ISO 20252. La certification vous garantit la protection, fiabilité, et transparence des données.**

