



**Haute  
Maurienne  
Vanoise**



**Aussois**



**Bessans**



**Bonneval sur Arc**



**La Norma**



**Val Cenis**



**Valfréjus**

# Observatoire des profils, comportements, satisfaction clients

Saison 2022/2023

# SOMMAIRE

1

OBJECTIFS ET  
METHODOLOGIE

2

LES PROFILS CLIENTS

3

LE PROCESSUS DE CHOIX ET  
RESERVATION

4

LES ACTIVITES PRATIQUEES

5

LA SATISFACTION CLIENT

6

SYNTHESE ET PRECONISATIONS

1

# OBJECTIFS ET METHODOLOGIE

# Objectifs

➔ **Dans un marché touristique particulièrement concurrentiel**, cette enquête permet le suivi précis des profils, comportements et satisfaction des clients de la destination dans le but de mieux comprendre les attentes et besoins de la clientèle.

L'objectif de cet outil est double. Il doit posséder :

- Un caractère opérationnel fort afin d'en faire un outil d'ajustement des services (réactivité opérationnelle)
- Un caractère marketing afin de définir les profils des consommateurs pour mieux définir les plans d'actions opérationnels.

➔ Cet outil de pilotage doit pouvoir satisfaire les exigences suivantes :

❖ **Caractériser les profils clients**

Les profils des clients, leur situation familiale, la composition de la tribu de voyage, l'âge, la fidélité et les nouveaux clients...

❖ **Déterminer les comportements clients**

Les comportements clients en matière de consommation, leurs dépenses par catégorie, le champ concurrentiel, les critères de choix, le processus de réservation, le canal et délai de réservation, l'hébergement, la durée de séjour, les activités pratiquées, la consommation des forfaits, le nombre de journées skiées...

❖ **Evaluer la satisfaction clients**

La satisfaction clients sur les différents services proposés par la destination : le domaine skiable, les commerces, les restaurants, l'Office de Tourisme, le stationnement... La mesure des intentions de retour et de recommandation (NPS) ainsi que les facteurs de fidélisation et d'attrition

➔ De plus, cet outil permet également de pouvoir se comparer aux autres stations et à un panel représentatif afin de pouvoir se situer sur le marché. Enfin, le suivi dans le temps est nécessaire pour voir les évolutions sur les différents indicateurs d'une année à l'autre.

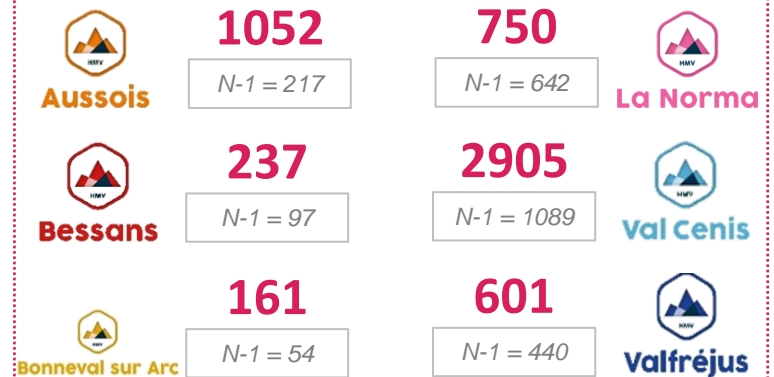
# Méthodologie

- ❖ **Enquête en ligne, post-séjour** auprès de clients venus dans la station pendant l'hiver 2022/2023
- ❖ **Mobilisation des répondants** : Activation des fichiers BDD Office de Tourisme / Newsletter, BDD Ventes en ligne / Domaines skiables, Agences immobilières, Hébergements, Centrales de réservation
- ❖ **Période d'enquête** : du 15/12/2022 au 25/04/2023
- ❖ **Durée moyenne** du questionnaire : ~15 minutes
- ❖ Les **notes de satisfaction** sont basées sur une **échelle de 0 à 10**  
NB : Satisfaits = de 8 à 10/10. Neutres = de 6 à 7/10. Insatisfaits = de 0 à 5/10
- ❖ **Éléments de comparaison** : échantillons de plusieurs stations panel G2A + Panel national multi-stations tous massifs confondus représentatif des Français partis en station de ski pendant l'hiver 2022/2023
- ❖ **Redressement (pour chaque des 6 stations)** : sexe, canaux de réservation & périodes (représentativité de l'échantillon collecté)

## NOMBRE DE REPONSES

# 5706

N-1 = 2539 réponses



*Le volume de réponses récupéré permet de garantir la très bonne qualité de l'échantillon retenu afin de permettre une analyse solide et représentative des différents indicateurs et résultats.*

2

## LES PROFILS CLIENTS

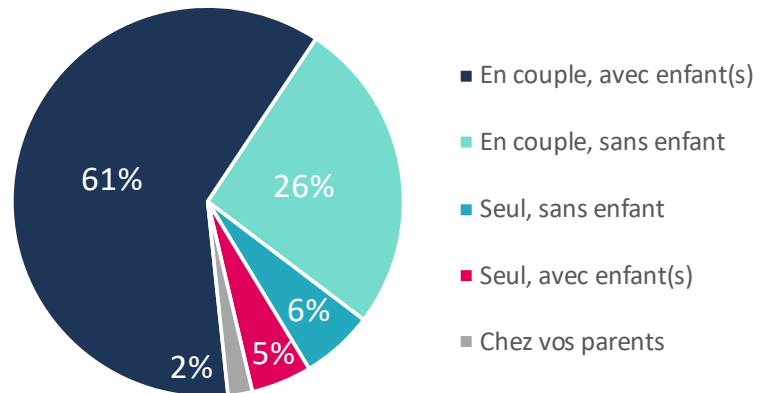


# Composition de l'échantillon

Vous êtes...

48% ♀ 52% ♂

A votre domicile, vous vivez...



N-1 : 61%

N-1 : 26%

Le revenu net de votre ménage...

4544€ /mois

N-1  
4507€ /mois



3833€ /mois



Aussois

4424€ /mois

N-1  
4017€ /mois



Bessans

4966€ /mois

N-1  
4948€ /mois



Bonneval sur Arc

5849€ /mois

N-1  
5641€ /mois



La Norma

4451€ /mois

N-1  
4381€ /mois



Val Cenis

4639€ /mois

N-1  
4677€ /mois



Valfréjus

4191€ /mois

N-1  
4300€ /mois

Un profil familial impacte cette clientèle hivernale qui regroupe plus d'un client sur 2 en couple avec enfant(s). Le niveau de revenu de la clientèle en Haute Maurienne Vanoise est en légère hausse par rapport à l'hiver passé et supérieur au panel.

# Composition de l'échantillon



Aussois

Moyenne  
d'âge :  
**47** ans

N-1  
51 ans



Bessans

Moyenne  
d'âge :  
**52** ans

N-1  
56 ans



Bonneval sur Arc

Moyenne  
d'âge :  
**50** ans

N-1  
51 ans



La Norma

Moyenne  
d'âge :  
**46** ans

N-1  
46 ans



Val Cenis

Moyenne  
d'âge :  
**47** ans

N-1  
47 ans

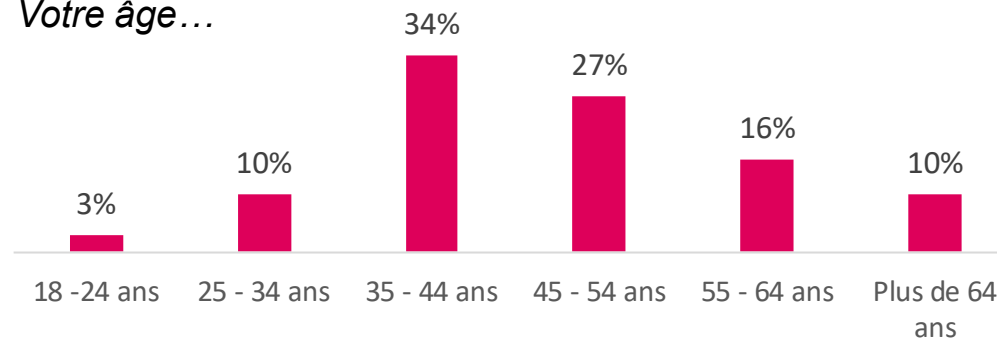


Valfréjus

Moyenne  
d'âge :  
**44** ans

N-1  
47 ans

Votre âge...



Moyenne  
d'âge :  
**47** ans

N-1  
47 ans



Haute  
Maurienne  
Vanoise

La catégorie d'âge la plus représentée est 35-44 ans recensant plus d'un tiers de la clientèle.

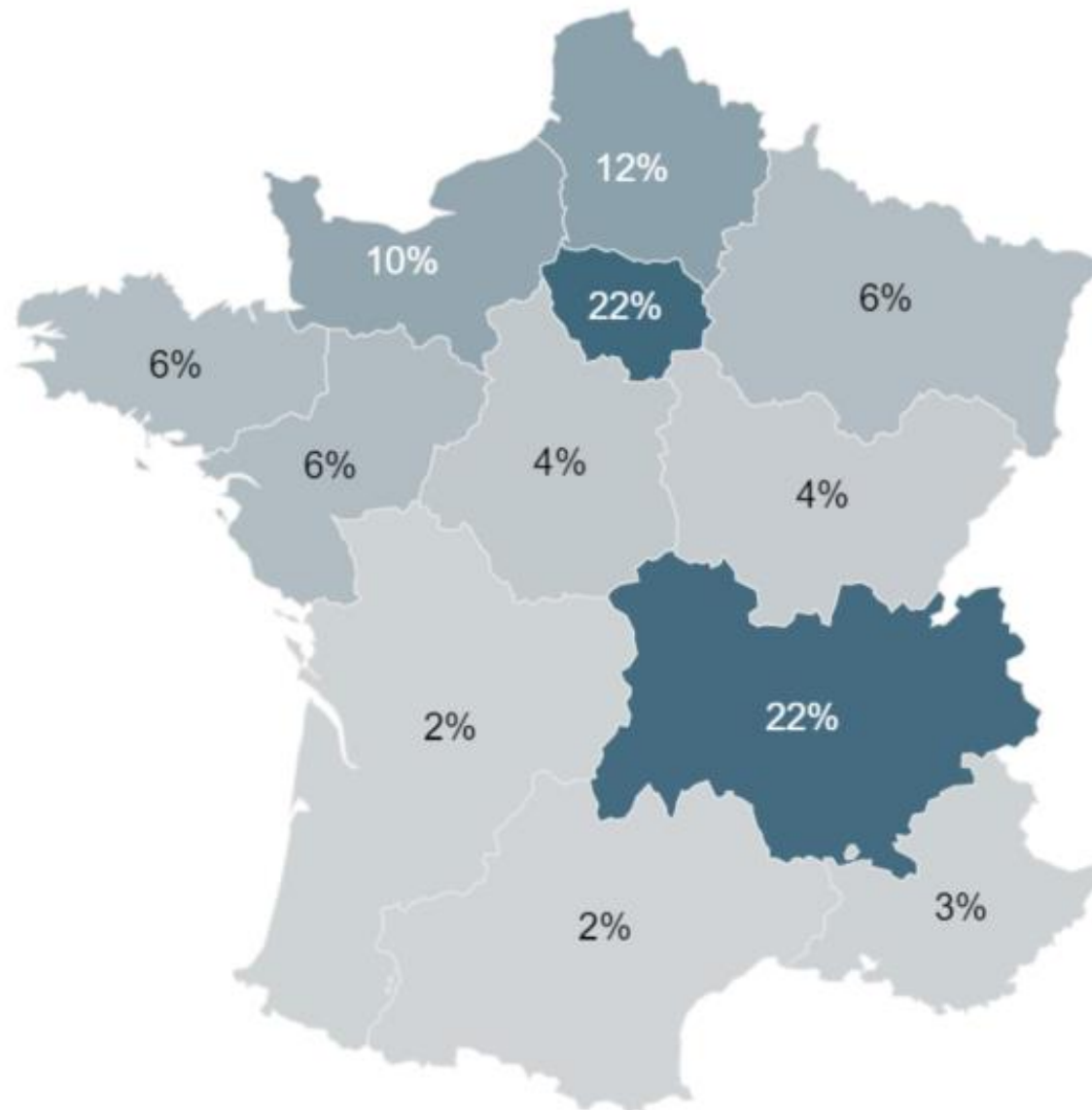
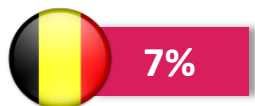
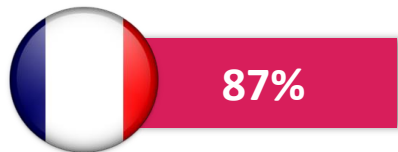


# Origine des clients

D'où venez-vous ?



**Haute  
Maurienne  
Vanoise**



Les deux premières clientèles françaises : la région de proximité AURA et la région Ile-de-France.

Une part intéressante de clientèle étrangère : principalement belge. Ces marchés sont importants en termes d'opportunités de développement et de continuité de l'offre.

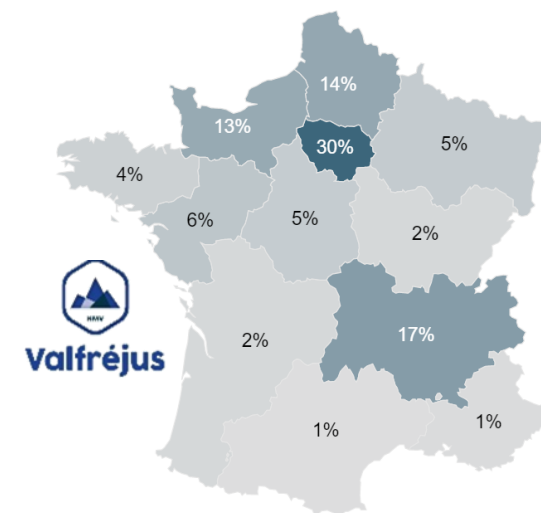
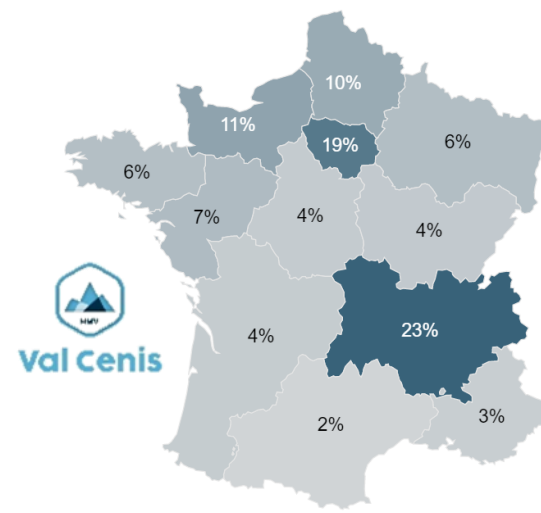
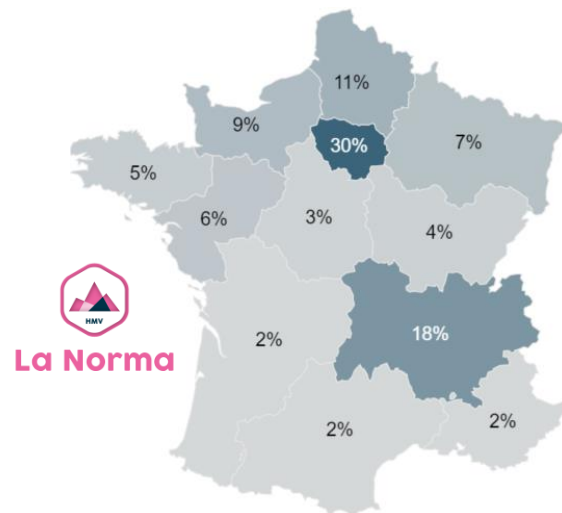
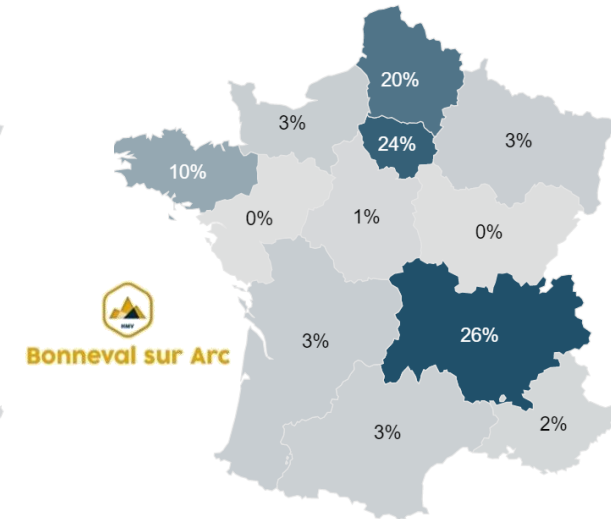
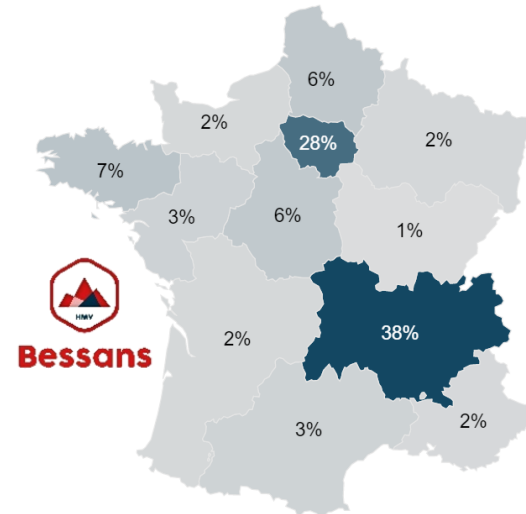
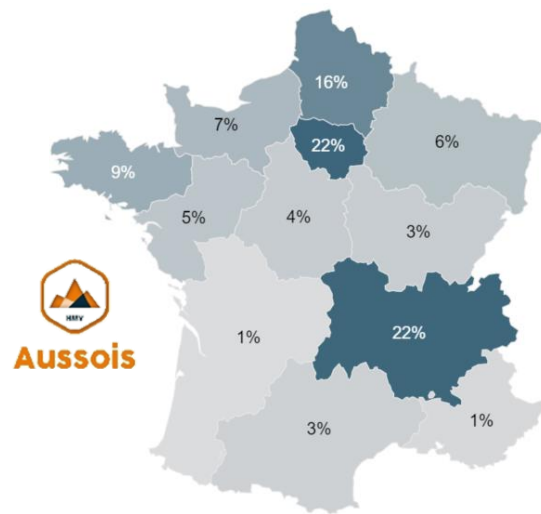
### Benchmark stations

Stations	% IDF	% AURA
Les Saisies	18%	18%
La Clusaz	25%	25%
Valloire	30%	14%
Valmeinier	20%	13%
Panel	21%	15%

87% de Français ont répondu à l'enquête. Les clientèles étrangères sont légèrement sous-représentées dans l'échantillon : 7% de belges, 2% de néerlandais, 2% de britanniques et 1% d'italiens.

# Origine des clients

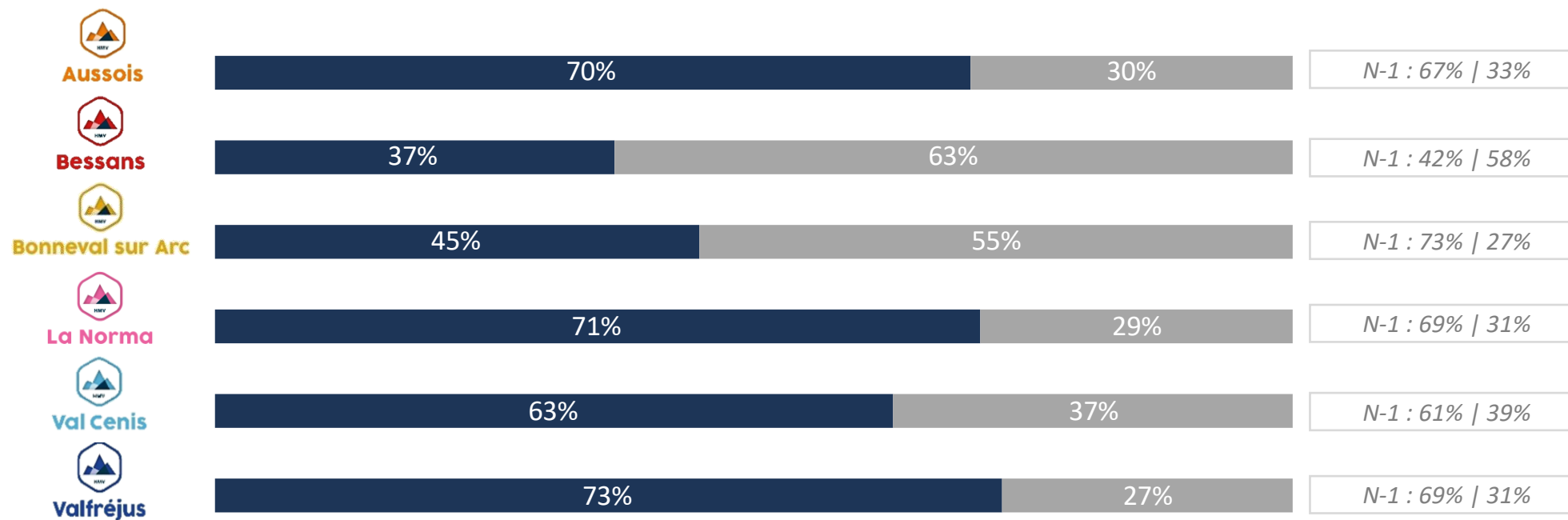
*D'où venez-vous ?*



# Composition du groupe

Comment était composé votre groupe ?

■ Avec enfants ■ Sans enfants



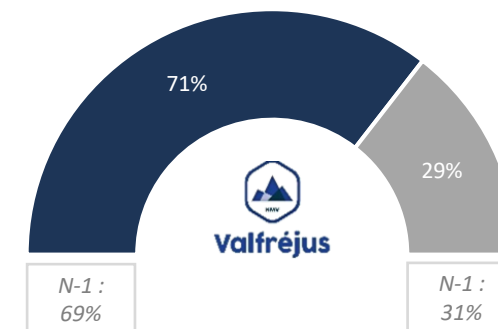
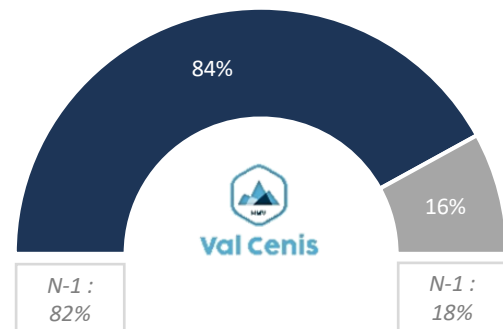
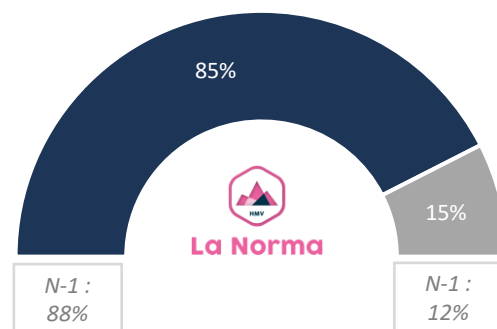
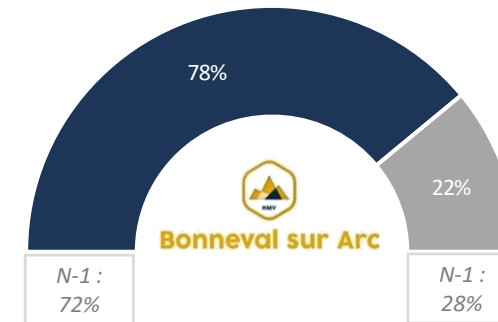
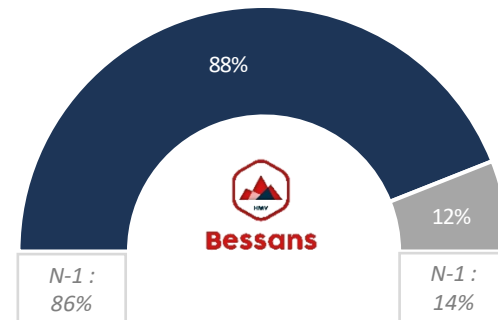
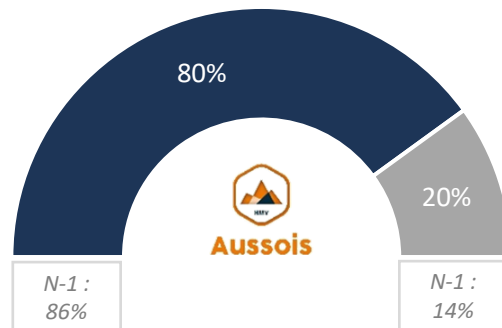
## Benchmark stations

Stations	% Avec enfant(s)	% Sans enfant
Les Saisies	64%	36%
La Clusaz	55%	45%
Valloire	63%	37%
Valmeinier	70%	30%
Panel	58%	42%

# Fidélité de la clientèle

Etiez-vous déjà venu dans cette destination auparavant ?

■ Oui (clients fidèles) ■ Non (nouveaux clients)



**Benchmark stations**

Stations	% Déjà venu	% Nouveaux clients
Les Saisies	81%	19%
La Clusaz	75%	25%
Valloire	75%	25%
Valmeinier	65%	35%
Panel	87%	13%

Cet hiver dans les 6 destinations, en moyenne 19% des clients ne sont jamais venus auparavant. HMV dispose d'un bon socle de client fidèle avec 81% de clients fidèles.

# Budget – dépenses clients

Pouvez-vous évaluer le budget total dépensé pour ce séjour ?



**Benchmark stations**

Stations	Budget total	Budget / jour / pers.
Les Saisies	2603€	72€
La Clusaz	2745€	72€
Valloire	2810€	78€
Valmeinier	2695€	75€

En moyenne (sur les 6 stations), les clients dépensent 2 151€ pour un séjour sur la destination, budget généralement supérieur pour les séjours marchands et inférieur pour les séjours non-marchands.

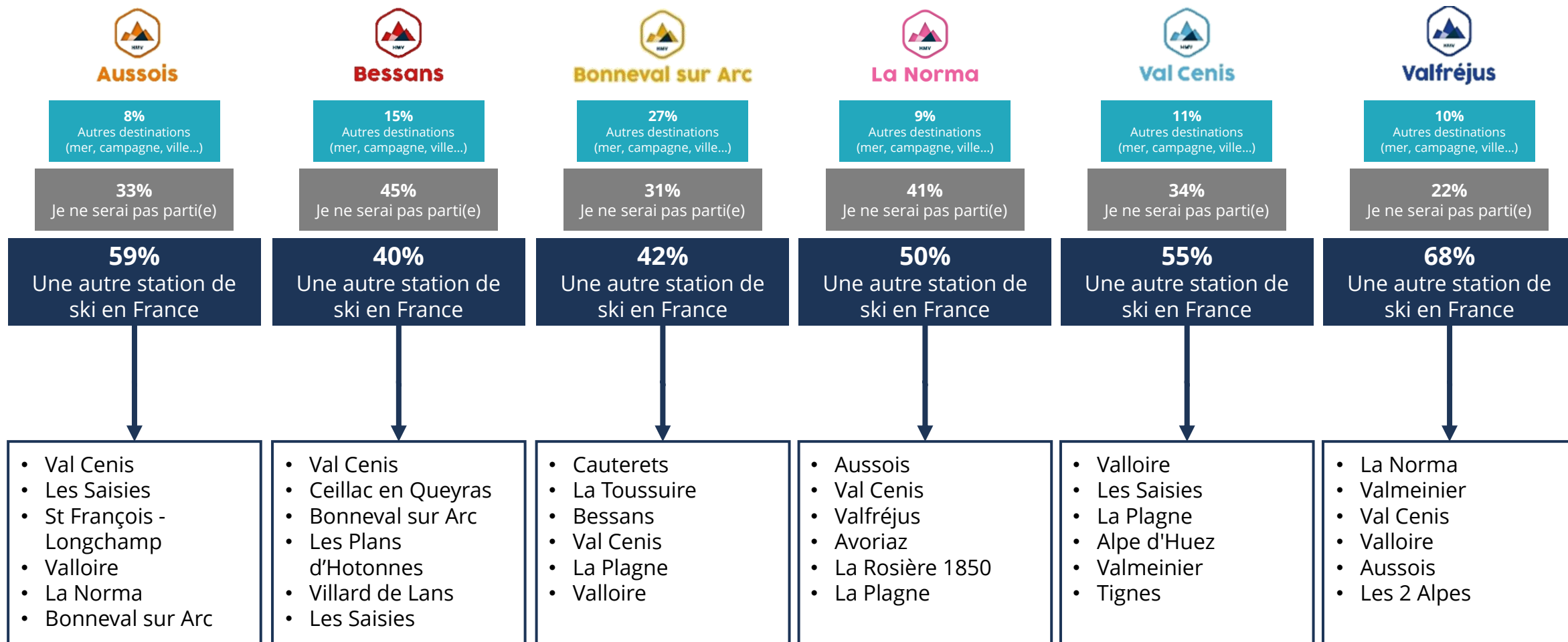
L'hébergement reste toujours le premier poste de dépenses.

3

## LE PROCESSUS DE CHOIX ET RESERVATION

# Le champ concurrentiel

Quel était votre deuxième choix de vacances si vous n'étiez pas venu dans cette station ?



Merci de préciser la station alternative

# Les critères de choix – Top 5

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



**Station familiale 51%**

**Prix intéressant(s) 30%**

**Atmosphère village 27%**

**Ensoleillement 26%**

**Fidélité / habitude 19%**



**Enneigement 44%**

**Fidélité / habitude 34%**

**Domaine skiable 33%**

**Calme, loin du monde 33%**

**Paysages 28%**



**Atmosphère village 47%**

**Calme, loin du monde 44%**

**Enneigement 39%**

**Fidélité / habitude 26%**

**Solution hébergement 18%**



**Station familiale 55%**

**Solution hébergement 26%**

**Fidélité / habitude 25%**

**Prix intéressant(s) 24%**

**Skis aux pieds 23%**



**Station familiale 37%**

**Domaine skiable 35%**

**Skis aux pieds 29%**

**Fidélité / habitude 26%**

**Prix intéressant(s) 23%**



**Station familiale 45%**

**Prix intéressant(s) 36%**

**Skis aux pieds 24%**

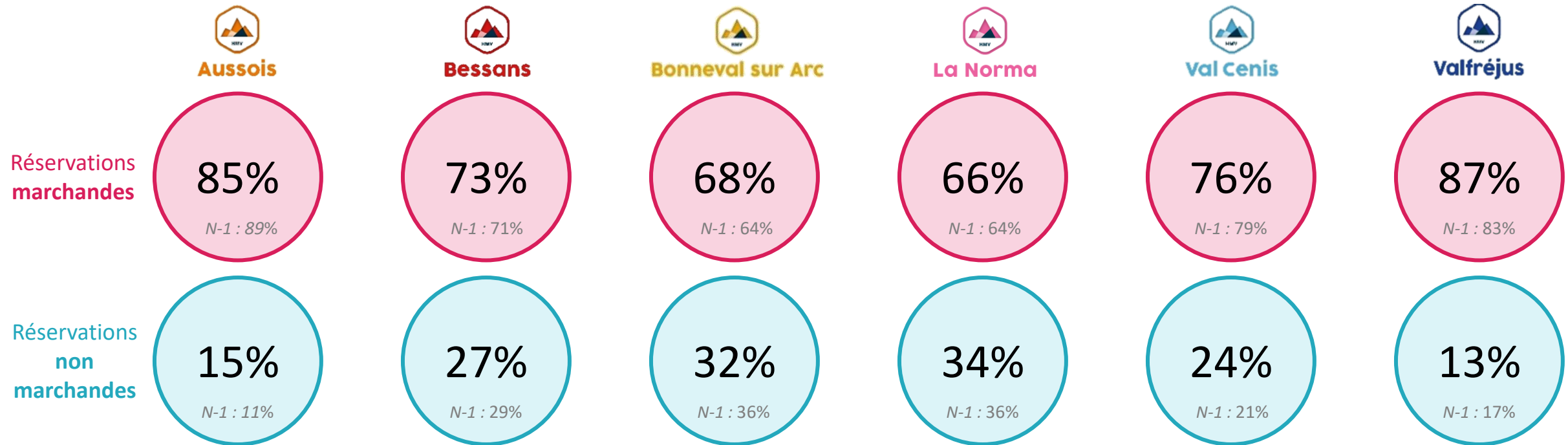
**Solution hébergement 19%**

**Domaine skiable 18%**



# La réservation

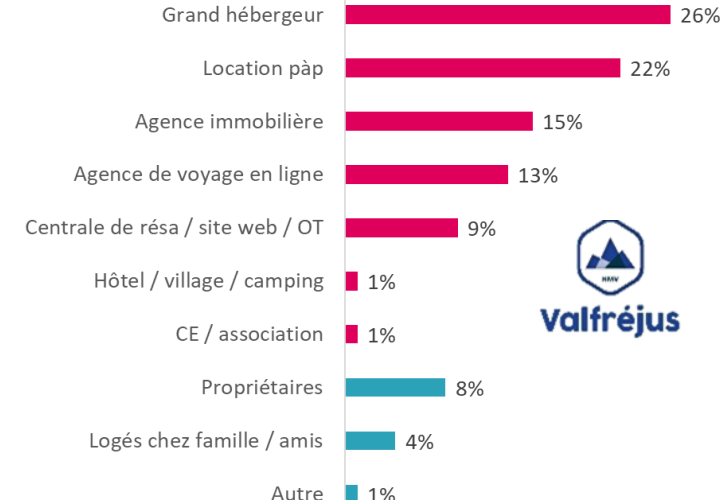
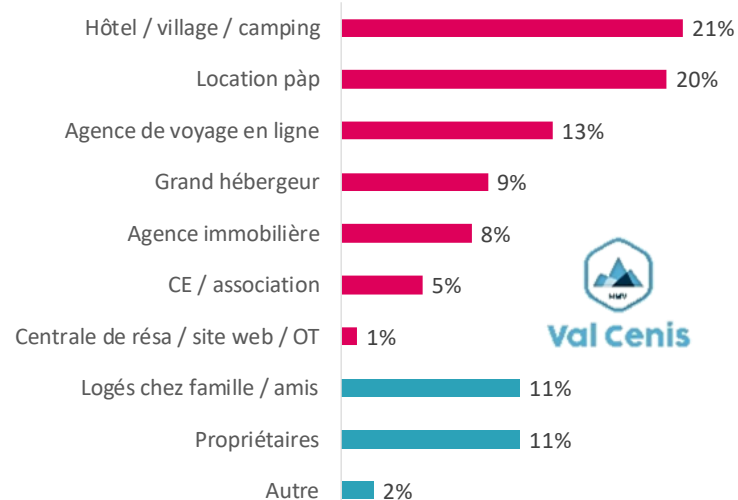
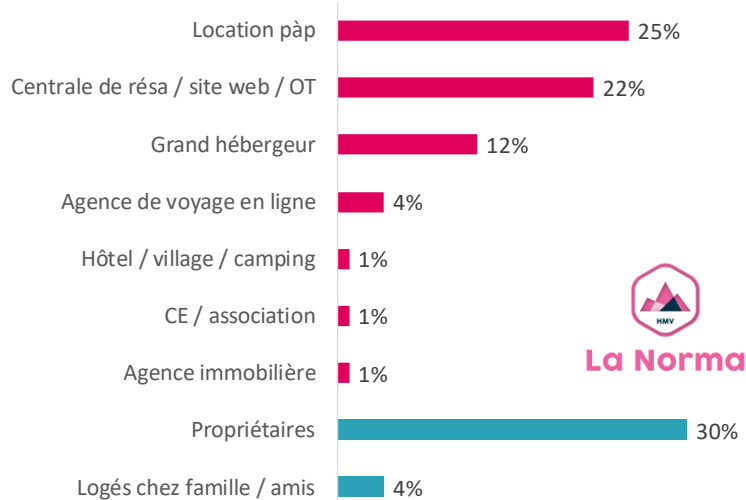
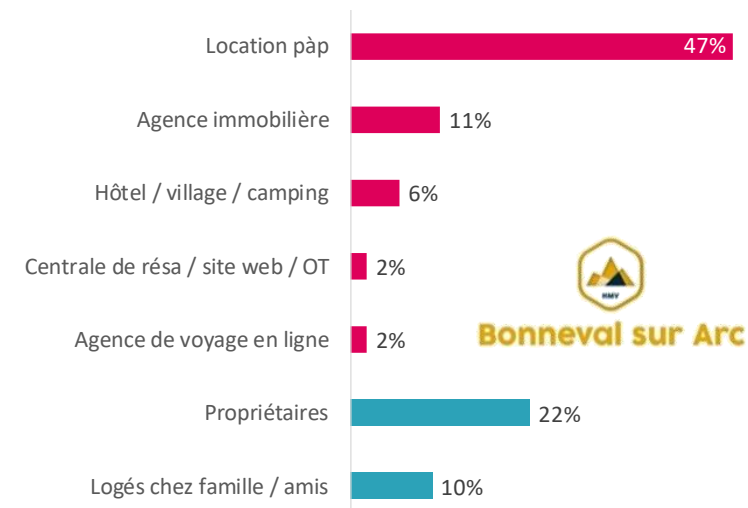
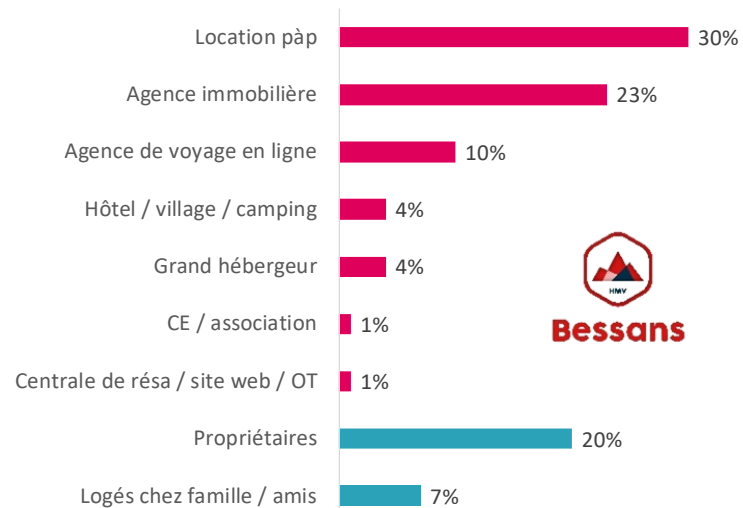
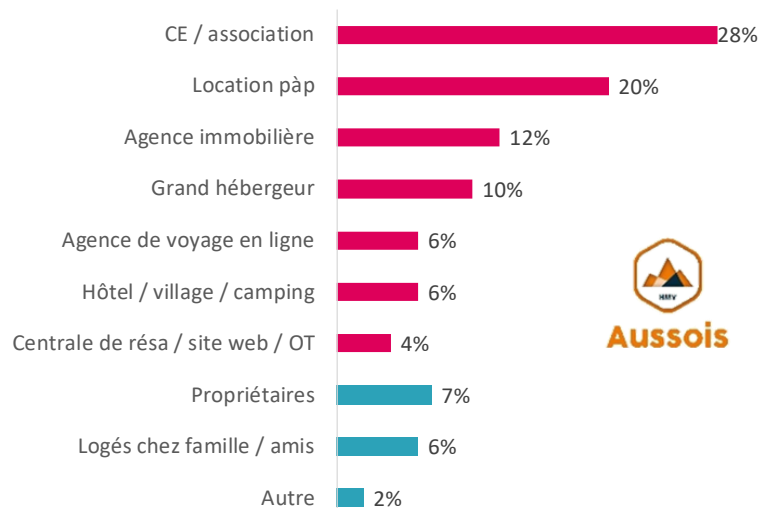
Qui était votre interlocuteur pour la réservation ?



24% en moyenne de réservations non marchandes, sur les 6 stations, généralement réalisées par des séjours propriétaires.

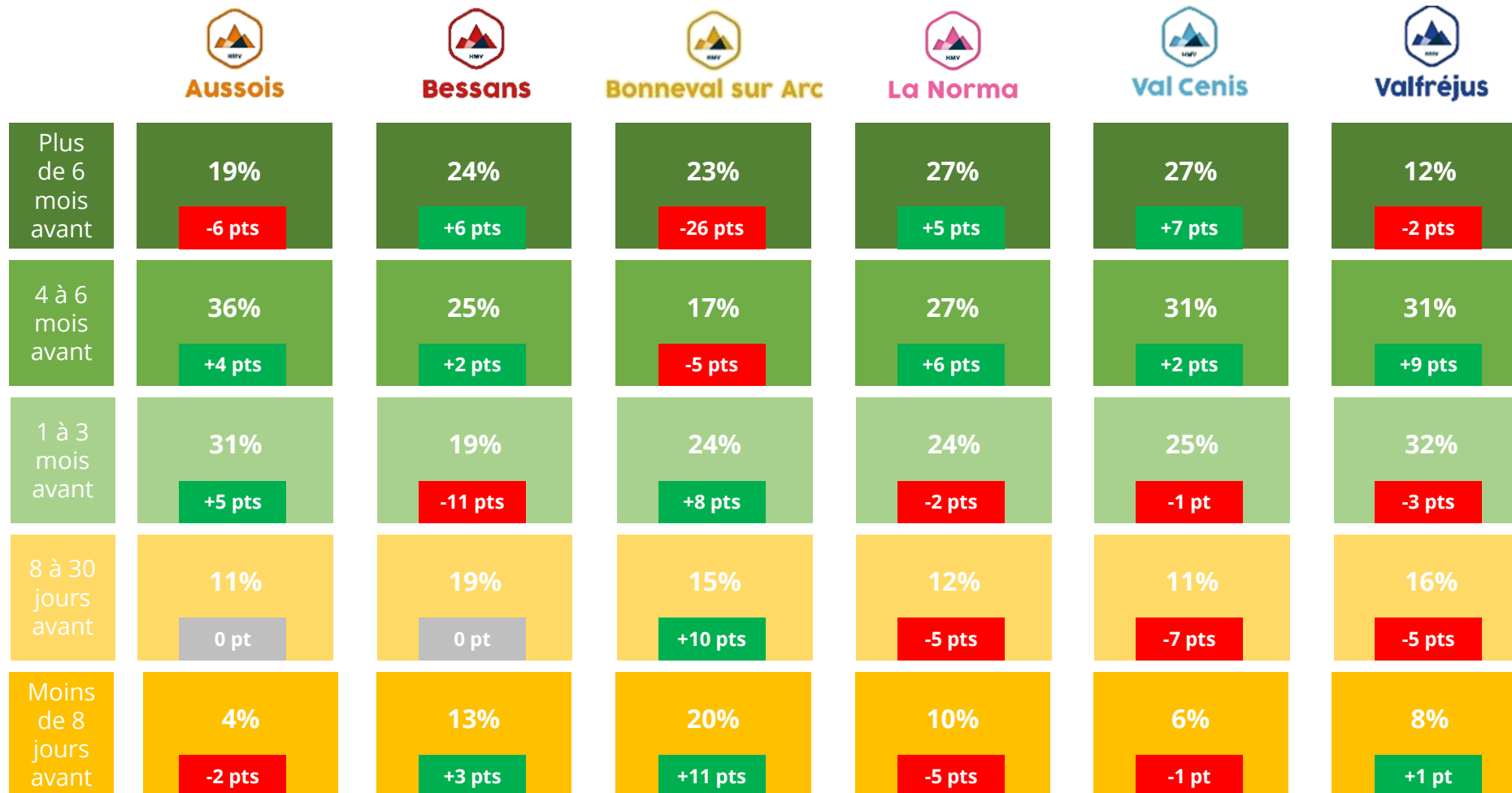
# La réservation

## Qui était votre interlocuteur pour la réservation ?



# Le délai de réservation

Quand avez-vous réservé votre hébergement ?



**Benchmark stations**

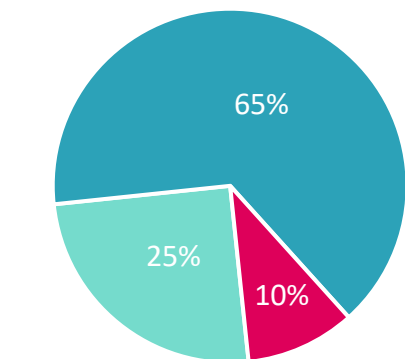
Stations	% Plus de 6 mois avant	% Moins de 8 jours avant
Les Saisies	32%	6%
La Clusaz	22%	16%
Valloire	24%	6%
Valmeinier	22%	6%
Panel	8%	11%

# La qualité de l'hébergement

Comment qualifiez-vous la qualité et le confort de votre hébergement ?

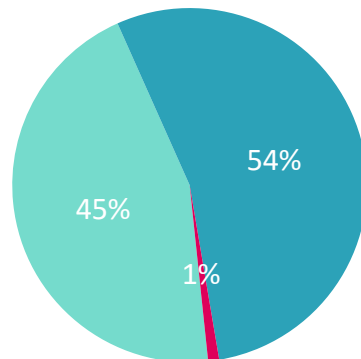
(profil marchand)

■ Très confortable (moderne, très bien équipé) ■ Confortable (rénové, équipement suffisant) ■ Peu confortable (équipement ancien)



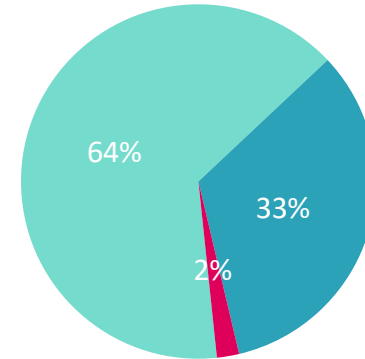
**8,3/10**

N-1 = 8,2



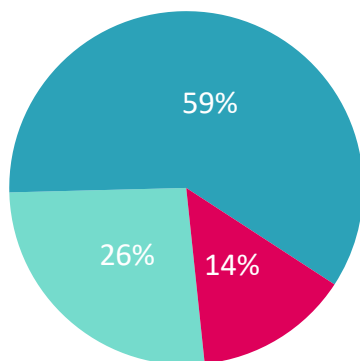
**8,3/10**

N-1 = 8,8



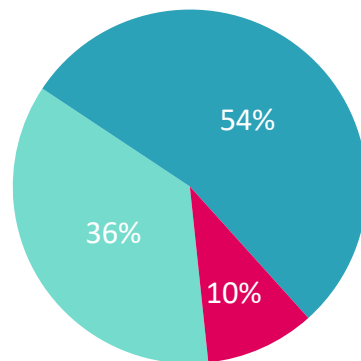
**8,9/10**

N-1 = 8,7



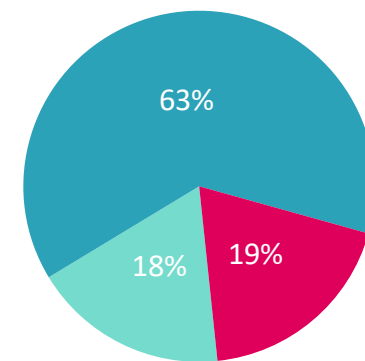
**7,8/10**

N-1 = 8,4



**8,2/10**

N-1 = 8,3



**7,6/10**

N-1 = 7,4



## Benchmark stations

Stations	% Très confortable	% Peu confortable	Note de satisfaction
Les Saisies	33%	11%	8,1/10
La Clusaz	44%	7%	8,3/10
Valloire	42%	9%	8,4/10
Valmeinier	25%	12%	8,0/10
Panel	33%	8%	8,1/10

De manière générale, des hébergements de belle qualité à HMY avec peu d'entre eux se trouvant être « peu confortables ». Un vrai atout pour les stations !  
Surveille la qualité de certains hébergements à Valfréjus et à La Norma.

# La durée de séjour

Quelle était la durée de votre séjour ?

7,2 nuits

en moyenne



Aussois

N-1 : 6,3

8,8 nuits

en moyenne



Bessans

N-1 : 9,2

8,9 nuits

en moyenne



Bonneval sur Arc

N-1 : 7,2

7,8 nuits

en moyenne



La Norma

N-1 : 6,7

6,8 nuits

en moyenne



Val Cenis

N-1 : 6,7

6,9 nuits

en moyenne



Valfréjus

N-1 : 6,5



**Benchmark**

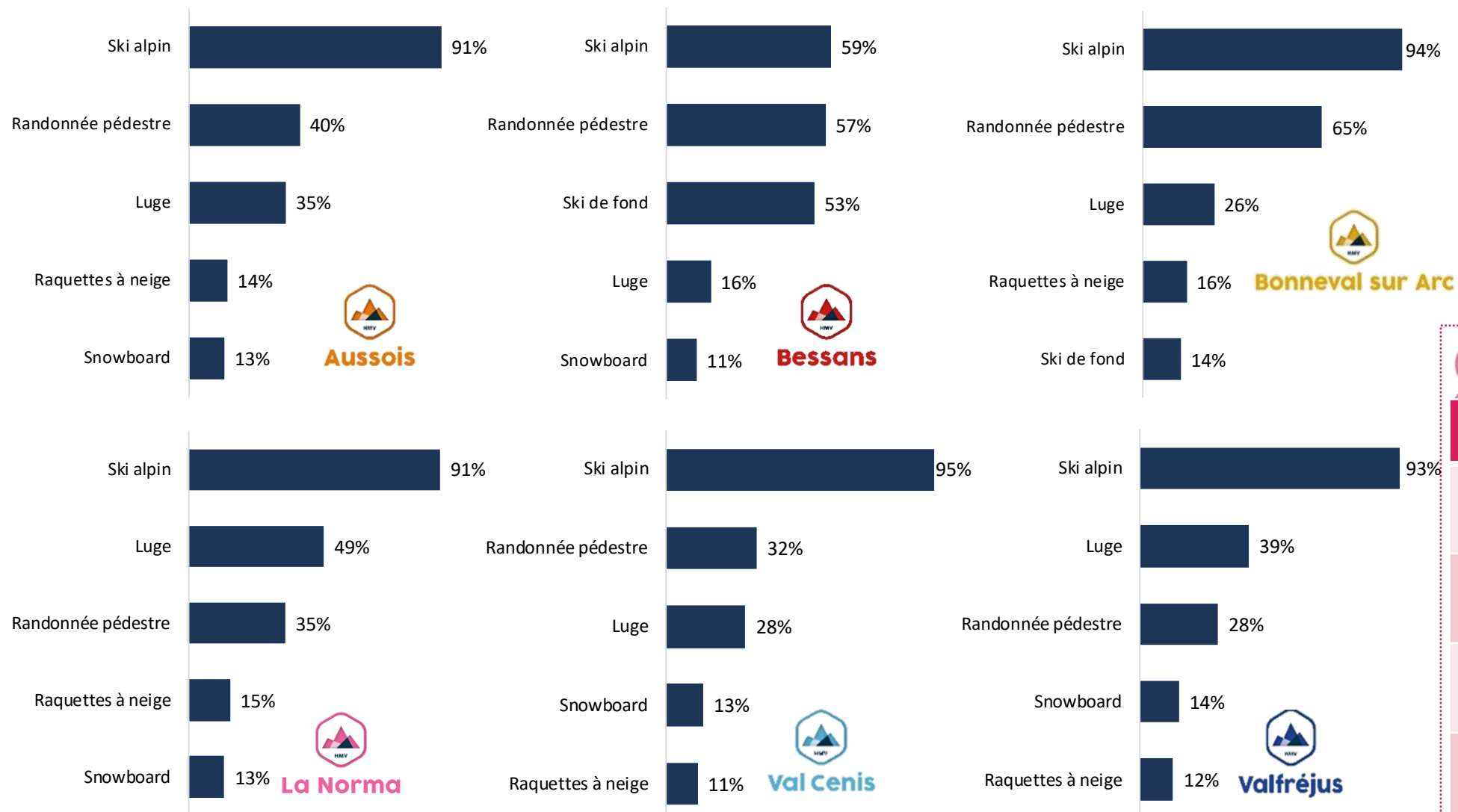
Stations	Durée moyenne
Les Saisies	8,0 nuits
La Clusaz	8,9 nuits
Valloire	7,1 nuits
Valmeinier	7,6 nuits
Panel	5,1 nuits

4

## LES ACTIVITES PRATIQUES

# Les activités pratiquées – Top 5

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

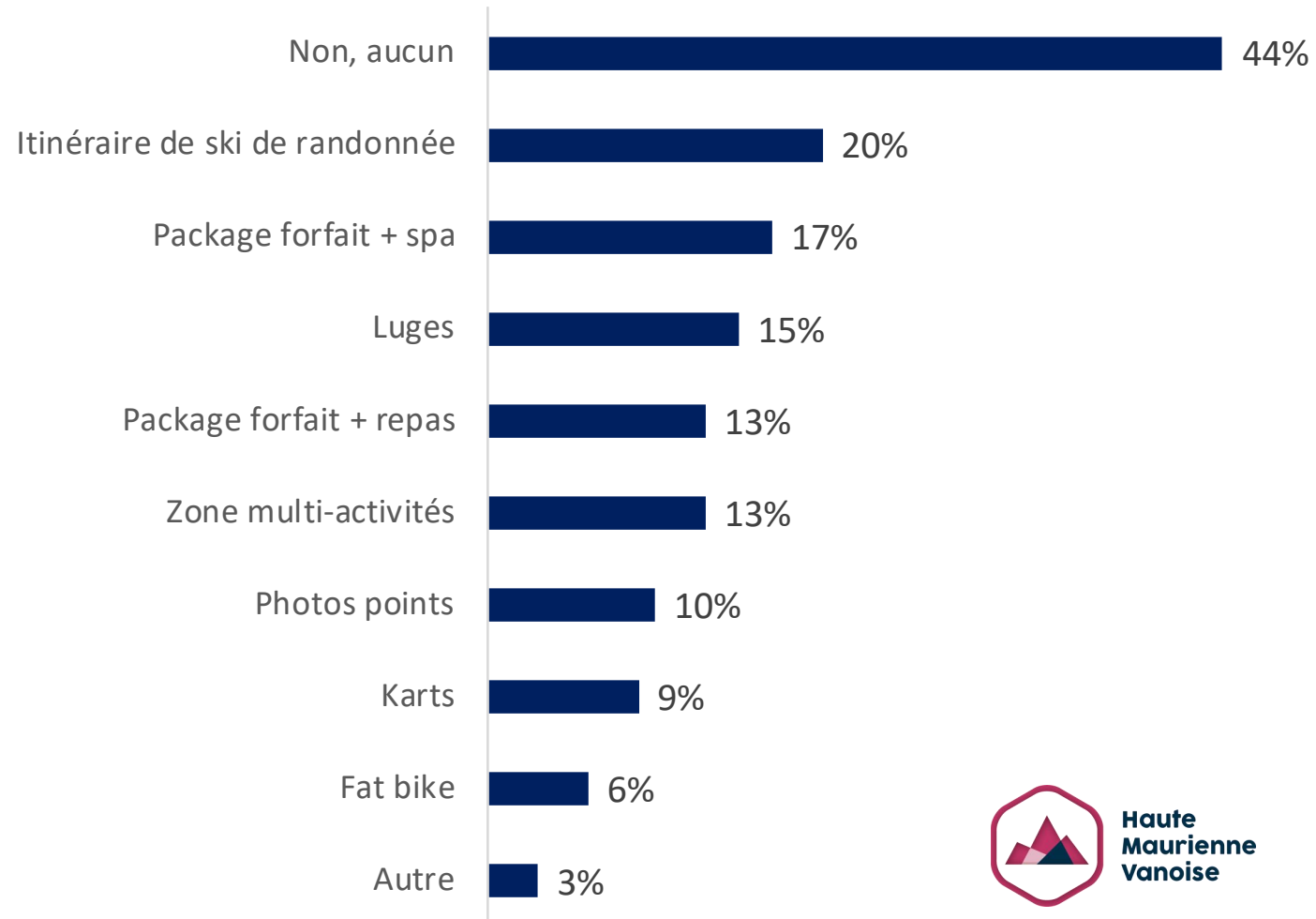


## Benchmark stations

Stations	% Activités pratiquées (top 3)
Les Saisies	Ski alpin 90% Rando pédestre 46% Luge 35%
La Clusaz	Ski alpin 94% Rando pédestre 39% Espace aquatique 22%
Valloire	Ski alpin 94% Rando pédestre 29% Luge 26%
Valmeinier	Ski alpin 95% Luge 35% Rando pédestre 19%

# Intérêts pour d'autres services / activités

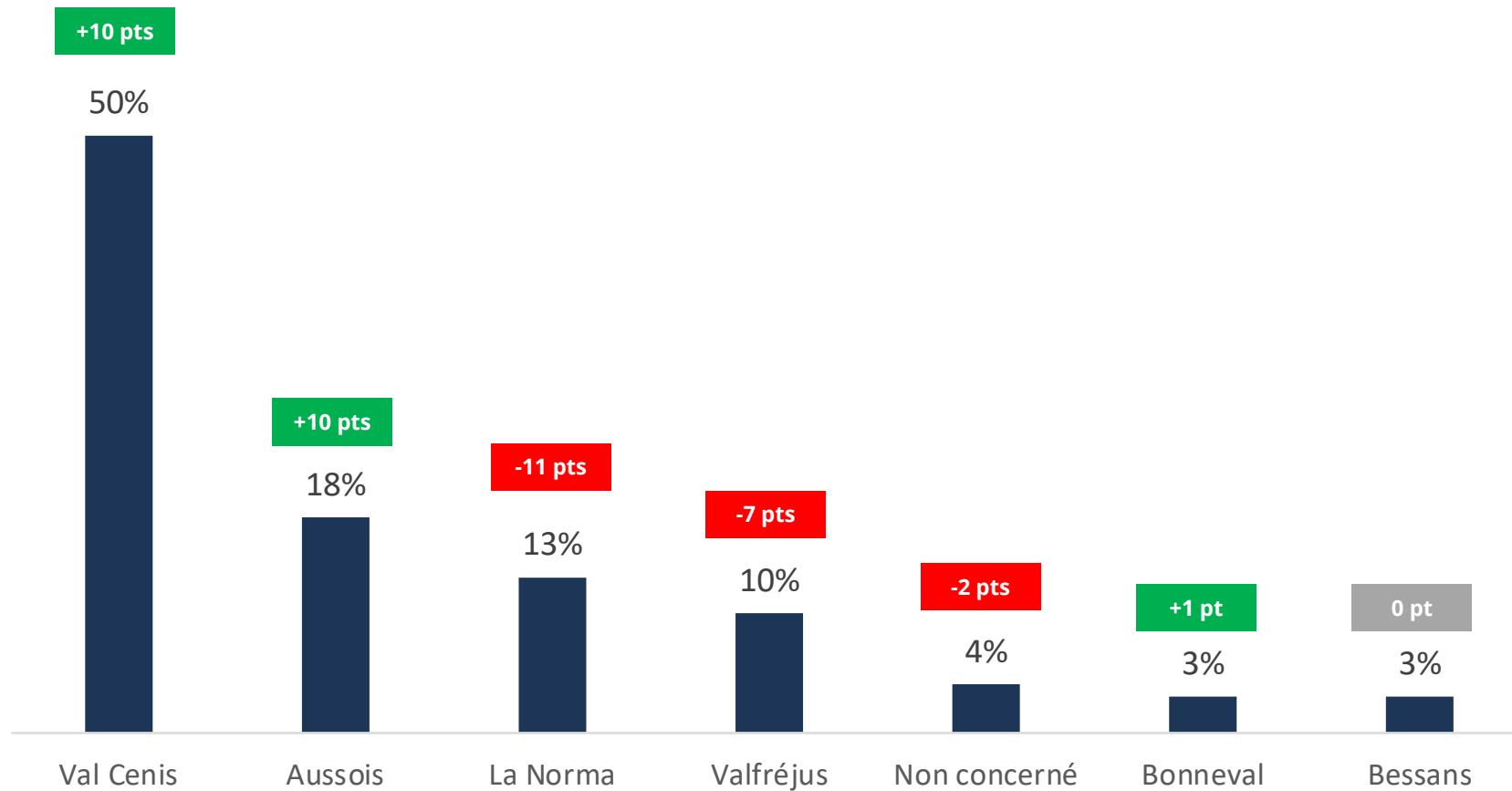
*Seriez-vous intéressés pour avoir accès à de nouveaux services ou activités supplémentaires payant(e)s sur le domaine skiable ?*





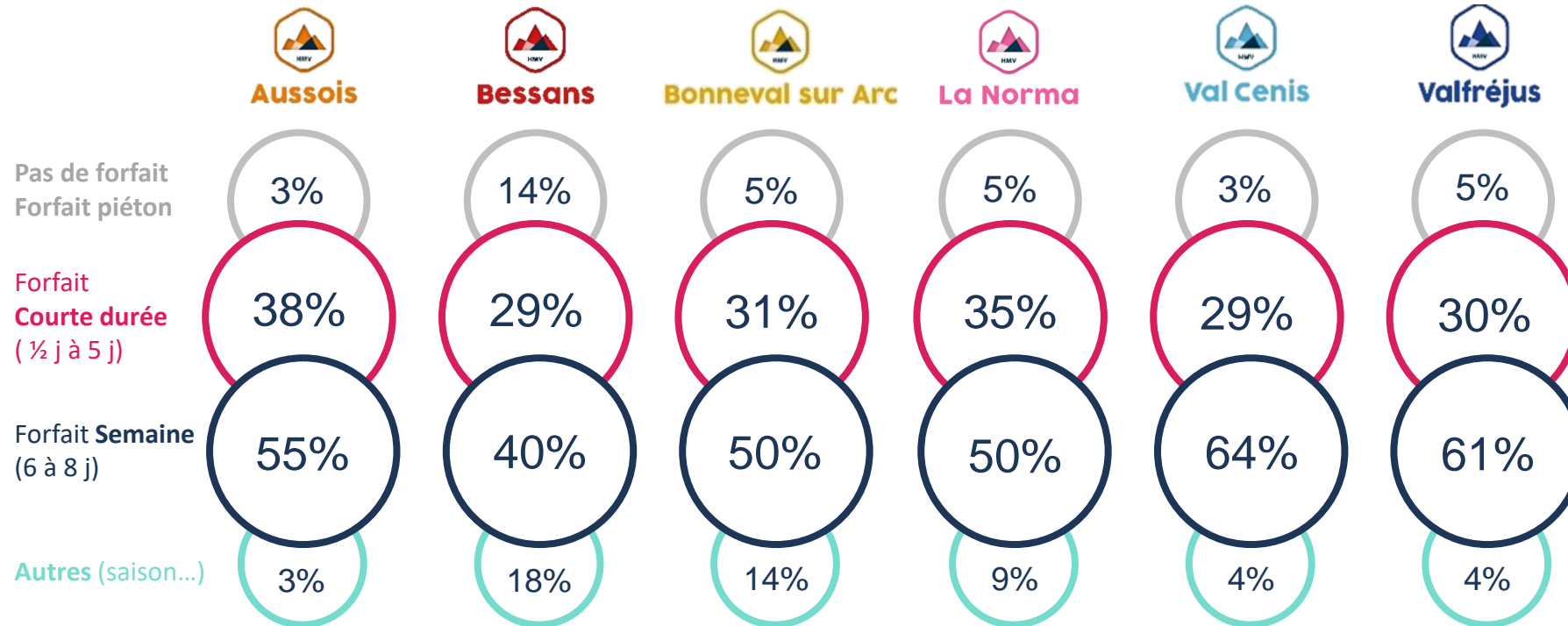
# Lieu d'achat du forfait

*Dans quelle station avez-vous acheté votre forfait de ski ?*



# Type de forfaits & journées skiées

Quel type de forfait avez-vous utilisé ?



Combien de jours avez-vous skié ?

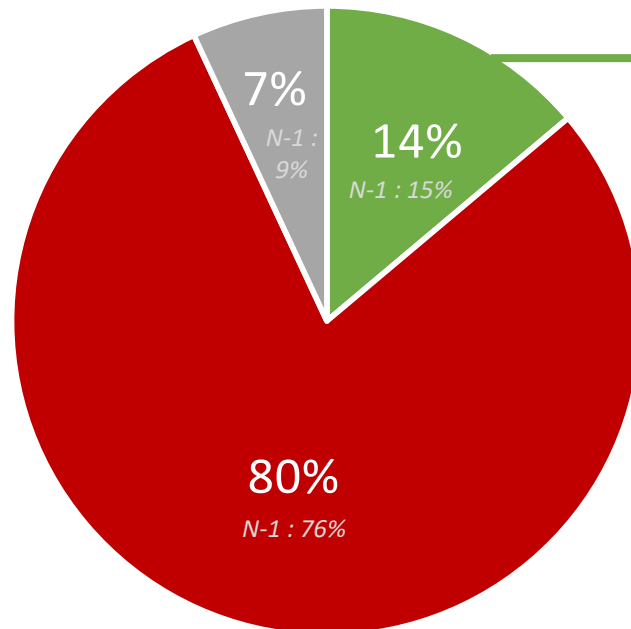


**Benchmark stations**

Stations	% forfait courte durée	% forfait semaine	Durée moyenne JS
Les Saisies	42%	44%	5,9 js
La Clusaz	53%	32%	3,9 js
Valloire	22%	70%	5,7 js
Valmeinier	17%	69%	6,7 js
Panel	61%	21%	5,0 js

# Avantage forfait

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



■ Oui ■ Non ■ Non concerné



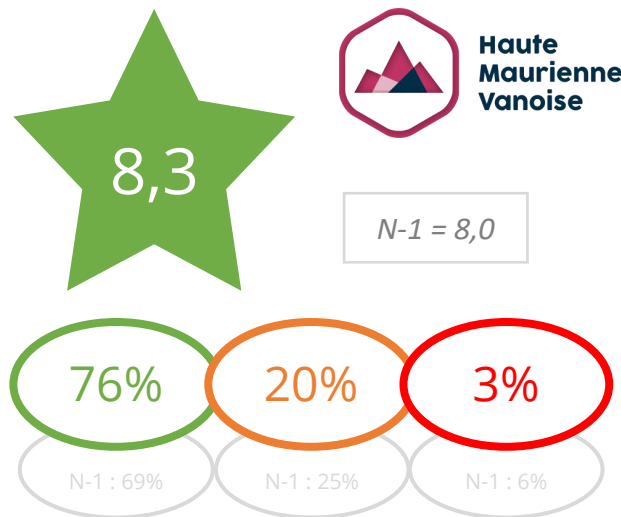
Haute  
Maurienne  
Vanoise

Lesquelles ?

- Val Cenis : 42% +2 pts
- Bonneval sur Arc : 36% +8 pts
- La Norma : 29% -8 pts
- Valfréjus : 24% -4 pts
- Aussois : 17% -1 pt
- Bessans : 10% +4 pts

# Satisfaction : le domaine skiable

Quelle est votre appréciation générale sur le domaine skiable ?









**Benchmark stations**

Stations	Note	Evolution
Les Saisies	8,5/10	-0,2 pt
La Clusaz	7,7/10	-0,5 pt
Valloire	8,4/10	-0,1 pt
Valmeinier	8,5/10	+0,3 pt
Panel	8,2/10	0pt

★ Satisfaction <u>domaine skiable</u>						
	Satisfaits	Neutres	Insatisfaits	Note 2022/2023	Note 2021/2022	Evo
Aussois	64%	31%	5%	<b>7,9</b>	<b>7,5</b>	+0,4 pt
Bessans	73%	20%	7%	<b>8,4</b>	<b>9,1</b>	-0,7 pt
Bonneval sur Arc	77%	21%	2%	<b>8,1</b>	<b>7,9</b>	+0,2 pt
La Norma	73%	22%	4%	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	+0,1 pt
Val Cenis	84%	15%	1%	<b>8,5</b>	<b>8,2</b>	+0,3 pt
Valfréjus	54%	38%	8%	<b>7,5</b>	<b>6,5</b>	+1 pt

# Satisfaction : les points de vente

## Satisfaction points de vente

	 <b>Aussois</b>		 <b>Bessans</b>		 <b>Bonneval sur Arc</b>		 <b>La Norma</b>		 <b>Val Cenis</b>		 <b>Valfréjus</b>	
	★											
Accueil, amabilité du personnel	<b>8,8</b>	+0,6 pt	<b>8,5</b>	+0,4 pt	<b>7,9</b>	-0,1 pt	<b>8,8</b>	+0,1 pt	<b>8,8</b>	+0,3 pt	<b>8,2</b>	+0,7 pt
Temps d'attente	<b>8,4</b>	+0,5 pt	<b>8,4</b>	+0,1 pt	<b>8,2</b>	+0,3 pt	<b>8,4</b>	+0,3 pt	<b>8,4</b>	+0,4 pt	<b>8,0</b>	+0,9 pt
Clarté de l'affichage	<b>8,5</b>	+1 pt	<b>8,5</b>	+0,4 pt	<b>7,9</b>	+0,2 pt	<b>8,3</b>	0 pt	<b>8,4</b>	+0,3 pt	<b>8,1</b>	+0,8 pt
Rapport qualité / prix	<b>7,8</b>	-0,1 pt	<b>8,0</b>	+0,3 pt	<b>7,6</b>	+0,2 pt	<b>7,2</b>	-0,4 pt	<b>7,6</b>	+0,1 pt	<b>6,8</b>	+0,5 pt
Facilité d'utilisation des bornes	<b>8,1</b>	+0,4 pt	<b>8,1</b>	+1,6 pt	<b>6,2</b>	-1,6 pt	<b>8,3</b>	+0,3 pt	<b>8,4</b>	+0,4 pt	<b>8,1</b>	+1 pt
Site de vente en ligne	<b>8,8</b>	+0,8 pt	<b>9,0</b>	+1,9 pt	<b>8,3</b>	+0,1 pt	<b>8,3</b>	-0,1 pt	<b>8,7</b>	+0,1 pt	<b>8,1</b>	+0,5 pt

# Satisfaction : les points de vente

➔ Concernant l'achat et le choix de forfaits, pour quelles raisons n'avez-vous pas attribué une meilleure note ? (1 436 citations)



## Prix / tarifs 30%

Augmentation des tarifs

Prix des forfaits élevés par rapport à l'enneigement et l'ouverture du domaine skiable cet hiver

Des forfaits, offres et tarification spécifiques plus adaptés (famille / tribu, clients fidèles...)

Peu de différence entre le forfait demi-journée / 4h (trop onéreux) avec le forfait journée

## Site internet 14%

Manque de clarté / d'ergonomie

Incohérence avec les tarifs affichés en caisse

Certains forfaits impossibles à acheter en ligne (le forfait demi-journée au Val Cenis) (le forfait piéton semaine à La Norma)

Manque d'information sur les tarifs / offres possibles

## Cartes / supports 8%

Permettre le remboursement des cartes, par le biais d'une caution par exemple (point de vue écologique)

Rechargements par toujours clairs / fonctionnels

Compatibilité souhaitée avec les cartes d'autres stations

## Bornes 5%

Dysfonctionnements et pannes régulières

Pouvoir localiser les lieux des bornes

Manque de bornes

Manque d'information, optimisation

Temps d'attente parfois important







Impossibilité d'achat de forfait spécifique

## Caisses 3%

Plus de caisses souhaitées

Ouvrir toutes les caisses pour éviter les queues (créer des caisses spécifiques pour forfait semaine / d'autres pour forfait journée ?)

# Satisfaction : les remontées mécaniques

★	Satisfaction <u>remontées mécaniques</u>											
	 <b>Aussois</b>		 <b>Bessans</b>		 <b>Bonneval sur Arc</b>		 <b>La Norma</b>		 <b>Val Cenis</b>		 <b>Valfréjus</b>	
Informations départ RM	<b>8,6</b>	+0,1 pt	<b>8,7</b>	+1 pt	<b>8,7</b>	+0,5 pt	<b>8,7</b>	+0,3 pt	<b>8,4</b>	+0,5 pt	<b>8,3</b>	+0,8 pt
Temps d'attente RM	<b>8,8</b>	+0,1 pt	<b>8,7</b>	+1,4 pt	<b>9,3</b>	+0,8 pt	<b>9,1</b>	+0,4 pt	<b>8,8</b>	+0,1 pt	<b>8,6</b>	+0,5 pt
Accueil par le personnel RM	<b>9,0</b>	+0,4 pt	<b>8,9</b>	+1,3 pt	<b>8,8</b>	+0,4 pt	<b>8,7</b>	+0,1 pt	<b>8,7</b>	+0,1 pt	<b>8,8</b>	+0,7 pt
Assistance RM	<b>8,9</b>	+0,4 pt	<b>8,7</b>	+1,9 pt	<b>8,5</b>	+0,6 pt	<b>8,7</b>	+0,3 pt	<b>8,6</b>	+0,1 pt	<b>8,4</b>	+0,5 pt
Confort RM	<b>8,4</b>	+0,2 pt	<b>8,3</b>	+1,8 pt	<b>7,6</b>	+0,1 pt	<b>8,7</b>	+0,6 pt	<b>8,3</b>	0 pt	<b>8,3</b>	+0,7 pt
Propreté aux abords des RM	<b>9,1</b>	+0,3 pt	<b>9,0</b>	+0,9 pt	<b>9,1</b>	+0,2 pt	<b>9,1</b>	+0,3 pt	<b>9,0</b>	+0,1 pt	<b>8,9</b>	+0,9 pt
Fiabilité RM	<b>8,7</b>	+0,3 pt	<b>8,9</b>	+1,7 pt	<b>8,7</b>	+0,6 pt	<b>8,7</b>	+0,3 pt	<b>8,6</b>	+0,2 pt	<b>8,6</b>	+0,9 pt

# Satisfaction : les remontées mécaniques



Concernant les remontées mécaniques, quel aspect pourrait-être amélioré ? (1 141 citations)



Haute  
Maurienne  
Vanoise

**Vétusté / confort**  
**14%**

Moderniser les remontées  
Confort inégal d'une remontée à l'autre  
Structures / sièges vieillissants

**Rapidité**  
**12%**

Certains télésièges lents → Créer des temps d'attente  
Arrêts / pannes fréquentes

**Sécurité / enfant**  
**8%**

Départs et arrivées trop rapides, notamment pour les enfants  
Plus de télésièges débrayables

**Attente / embarquement**  
**7%**







Trop d'attente  
Remplir, compléter les places des télésièges vides pour plus de fluidité  
Plus d'assistance et de vigilance aux embarquements

**Horaires d'ouverture / fermeture**  
**7%**

Afficher les horaires des remontées dans le plan des pistes  
Adapter les horaires de fermetures et d'ouvertures selon la période  
Avoir une horloge à chaque départ de remontée



# Satisfaction : les pistes et la sécurité

★	Satisfaction <u>pistes et sécurité</u>											
	 <b>Aussois</b>		 <b>Bessans</b>		 <b>Bonneval sur Arc</b>		 <b>La Norma</b>		 <b>Val Cenis</b>		 <b>Valfréjus</b>	
Accès aux pistes	<b>8,6</b>	+0,4 pt	<b>7,6</b>	-1,6 pt	<b>8,7</b>	0 pt	<b>8,8</b>	+0,1 pt	<b>9,0</b>	+0,1 pt	<b>8,2</b>	+0,8 pt
Damage, préparation	<b>8,6</b>	+0,3 pt	<b>8,6</b>	-0,1 pt	<b>8,7</b>	+0,8 pt	<b>8,7</b>	+0,3 pt	<b>8,6</b>	+0,3 pt	<b>8,0</b>	+1,1 pt
Balisage et signalisation	<b>8,5</b>	+0,2 pt	<b>8,7</b>	+0,5 pt	<b>8,2</b>	+0,1 pt	<b>8,7</b>	+0,2 pt	<b>8,3</b>	+0,2 pt	<b>8,1</b>	+0,4 pt
Qualité neige	<b>7,5</b>	+0,2 pt	<b>8,1</b>	-0,3 pt	<b>8,2</b>	+0,3 pt	<b>7,6</b>	-0,3 pt	<b>7,7</b>	+0,3 pt	<b>7,1</b>	+0,7 pt
Sentiment de sécurité	<b>8,5</b>	+0,3 pt	<b>8,6</b>	-0,1 pt	<b>8,6</b>	+0,5 pt	<b>8,6</b>	+0,1 pt	<b>8,4</b>	+0,3 pt	<b>8,1</b>	+0,8 pt
Présence personnel	<b>8,1</b>	+0,2 pt	<b>8,4</b>	+0,3 pt	<b>8,2</b>	+0,1 pt	<b>8,2</b>	+0,1 pt	<b>8,0</b>	+0,3 pt	<b>7,8</b>	+0,6 pt
Prévention des dangers	<b>8,5</b>	+0,6 pt	<b>8,5</b>	0 pt	<b>8,2</b>	+0,3 pt	<b>8,5</b>	+0,1 pt	<b>8,4</b>	+0,2 pt	<b>7,9</b>	+0,6 pt

# Satisfaction : les pistes et la sécurité



Concernant les pistes, leur entretien, le fléchage et la sécurité quel aspect pourrait-être amélioré ? (979 citations)



Haute  
Maurienne  
Vanoise

## Enneigement 19%

Manque de neige, qualité de neige insatisfaisante  
Présence de cailloux / rochers (à signaler)  
Pistes fermées

## Pistes 24%

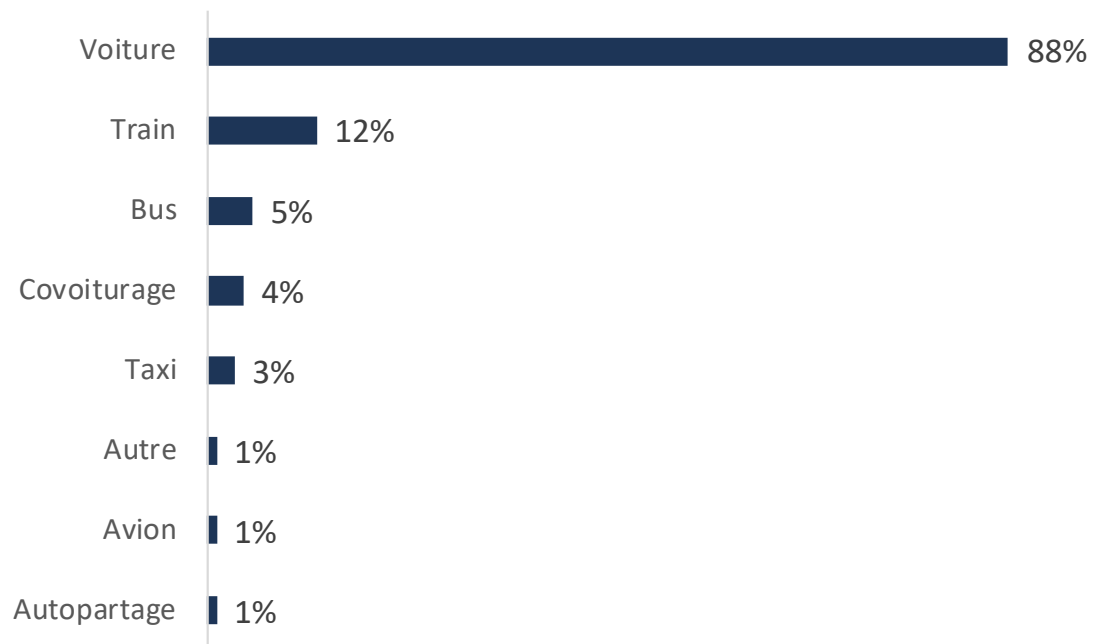
Manque d'indications, fléchages parfois à revoir  
Plus de plans / cartes des pistes sur les pistes  
Manque de préparation, damage, entretien  
Plaque de verglas sur certaines pistes  
Pistes difficiles pour les débutants, bien adapter ces espaces

## Sécurité 18%

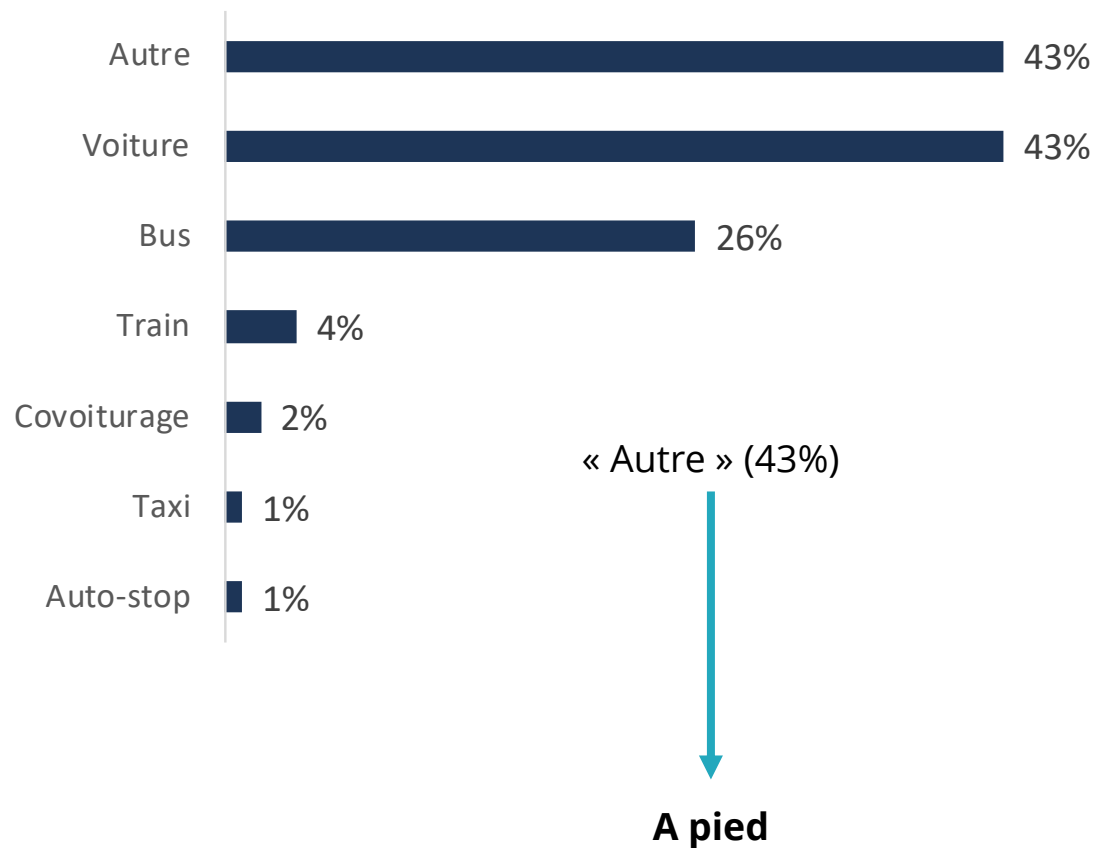
Comportements dangereux (vitesse)  
Manque de surveillance, de sensibilisation, de pisteurs  
Renforcer la sécurité sur les nombreux croisements  
Quelques filets manquants

# Les moyens de transports

*Quel(s) mode(s) de transport avez-vous utilisé pour vous rendre sur le territoire / la station ?*

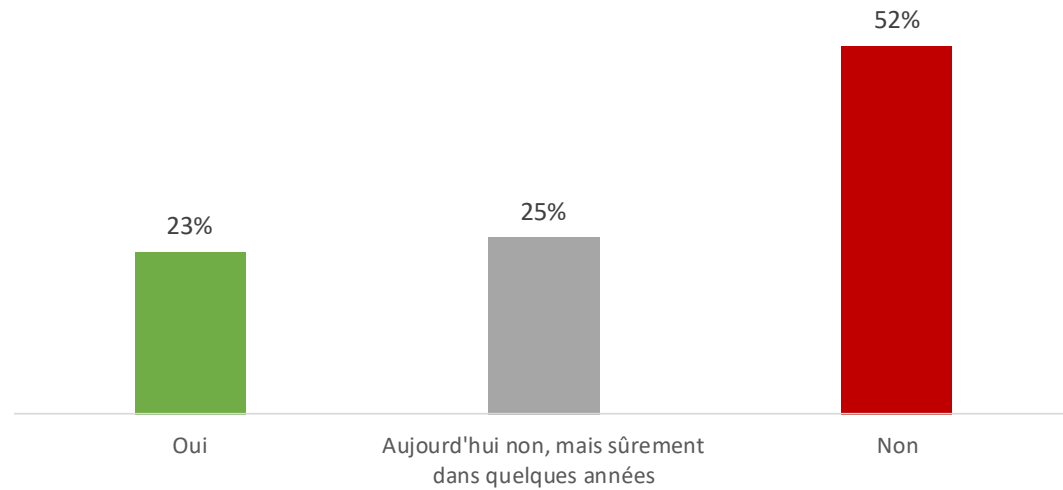


*Une fois sur place, quel(s) mode(s) de transport avez-vous utilisé pour vous déplacer sur le territoire / la station ?*

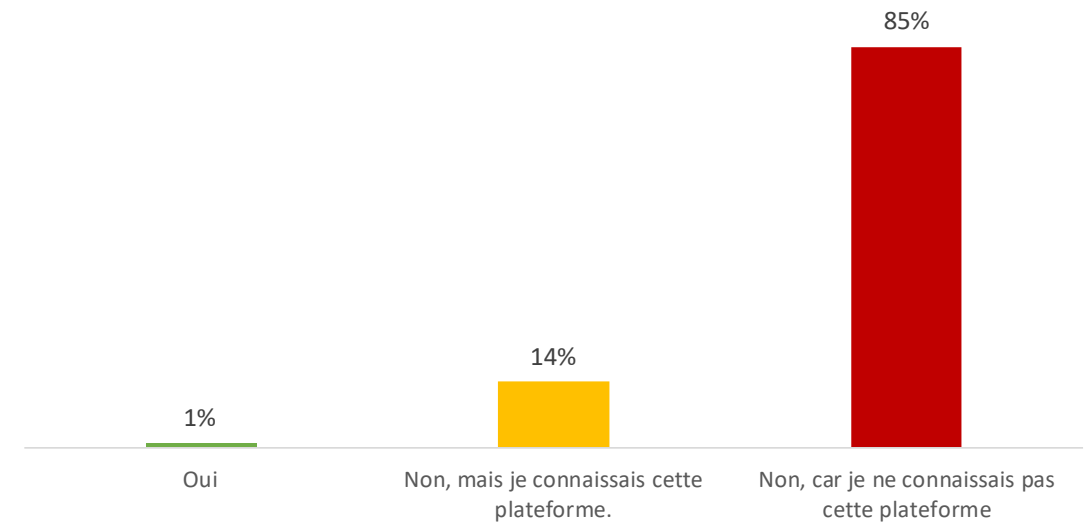


# Accessibilité en transports

*L'accessibilité en transports en commun à votre lieu de vacances fait-elle partie de vos critères de choix ?*



*Pour organiser votre arrivée sur le territoire, avez-vous utilisé la plateforme Go Savoie Mont-Blanc ?*

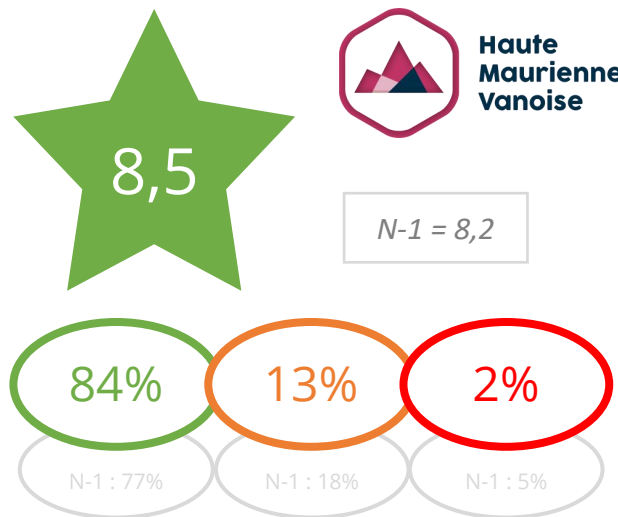


5

# LA SATISFACTION CLIENT

# La satisfaction globale séjour

Quelle est votre appréciation générale de votre séjour ?









## Benchmark stations







Stations	Note	Evolution
Les Saisies	8,4/10	-0,1 pt
La Clusaz	7,9/10	-0,3 pt
Valloire	8,5/10	-0,1 pt
Valmeinier	8,4/10	+0,1 pt
Panel	8,3/10	0 pt

★	Satisfaction globale séjour			Note 2022/2023	Note 2021/2022	Evo
	Satisfaits	Neutres	Insatisfaits			
Aussois	84%	14%	2%	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>	+0,3 pt
Bessans	87%	7%	8%	<b>8,5</b>	<b>9,0</b>	-0,5 pt
Bonneval sur Arc	90%	9%	0%	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>	-0,1 pt
La Norma	78%	18%	4%	<b>8,3</b>	<b>8,4</b>	-0,1 pt
Val Cenis	87%	12%	2%	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>	+0,2 pt
Valfréjus	69%	26%	5%	<b>7,9</b>	<b>6,8</b>	+1,1 pt

# Satisfaction commerces / services / offres


★	Satisfaction <u>commerces, services, offres</u>											
	 Aussois		 Bessans		 Bonneval sur Arc		 La Norma		 Val Cenis		 Valfréjus	
Accueil général dans la station	<b>8,6</b>	+0,3 pt	<b>8,5</b>	+0,3 pt	<b>8,6</b>	+0,5 pt	<b>8,4</b>	0 pt	<b>8,5</b>	+0,3 pt	<b>8,4</b>	+0,7 pt
Restaurants / bars sur les pistes	<b>7,9</b>	+0,2 pt	<b>6,6</b>	-0,3 pt	<b>7,5</b>	+0,4 pt	<b>8,0</b>	-0,2 pt	<b>7,9</b>	+0,1 pt	<b>7,5</b>	+0,5 pt
Restaurants / bars village	<b>8,0</b>	+0,4 pt	<b>7,8</b>	0 pt	<b>7,5</b>	-0,2 pt	<b>7,9</b>	0 pt	<b>7,9</b>	+0,2 pt	<b>7,9</b>	+0,3 pt
Magasins de sports / services de location	<b>8,3</b>	+0,5 pt	<b>7,5</b>	-1,1 pt	<b>7,5</b>	-0,9 pt	<b>8,7</b>	+0,1 pt	<b>8,5</b>	+0,2 pt	<b>7,9</b>	+0,1 pt
Commerces alimentaires	<b>7,9</b>	+0,3 pt	<b>6,8</b>	-1,6 pt	<b>6,7</b>	-1,3 pt	<b>7,7</b>	+0,2 pt	<b>7,8</b>	0 pt	<b>7,4</b>	-0,1 pt
Autres commerces	<b>8,0</b>	+0,5 pt	<b>7,8</b>	-0,4 pt	<b>7,8</b>	+0,3 pt	<b>7,6</b>	+0,1 pt	<b>7,9</b>	+0,3 pt	<b>7,4</b>	+0,6 pt
Offre bien-être / piscine	<b>7,7</b>	+0,6 pt	<b>4,3</b>	+0,6 pt	<b>2,0</b>	+0,9 pt	<b>4,0</b>	0 pt	<b>7,0</b>	+0,2 pt	<b>4,7</b>	+0,9 pt
Vie après-ski / hors-ski	<b>7,6</b>	+0,4 pt	<b>7,0</b>	+0,1 pt	<b>6,9</b>	+0,5 pt	<b>7,6</b>	+0,3 pt	<b>7,5</b>	+0,3 pt	<b>7,5</b>	+0,8 pt

# Satisfaction mobilité / stationnement

★	Satisfaction <u>mobilité, stationnement</u>											
	 <b>Aussois</b>		 <b>Bessans</b>		 <b>Bonneval sur Arc</b>		 <b>La Norma</b>		 <b>Val Cenis</b>		 <b>Valfréjus</b>	
Accessibilité pour venir	<b>8,9</b>	+0,5 pt	<b>8,4</b>	-0,5 pt	<b>8,3</b>	-0,2 pt	<b>9,0</b>	+0,1 pt	<b>8,7</b>	+0,1 pt	<b>8,5</b>	+0,6 pt
Parkings / stationnement	<b>8,2</b>	+0,3 pt	<b>8,1</b>	-0,5 pt	<b>7,8</b>	-0,1 pt	<b>8,3</b>	-0,2 pt	<b>8,2</b>	-0,1 pt	<b>7,6</b>	+0,2 pt
Système de transport / mobilité en station (navettes)	<b>8,1</b>	+0,3 pt	<b>5,1</b>	-1,5 pt	<b>7,4</b>	-0,3 pt	<b>7,6</b>	-0,1 pt	<b>7,9</b>	0 pt	<b>7,0</b>	+0,6 pt



# Satisfaction : mobilité / stationnement

 Avez-vous une suggestion à l'égard de l'accessibilité à la destination ou du système de transport dans la destination et des parkings ?  
(1 167 citations)



## Navettes 61%

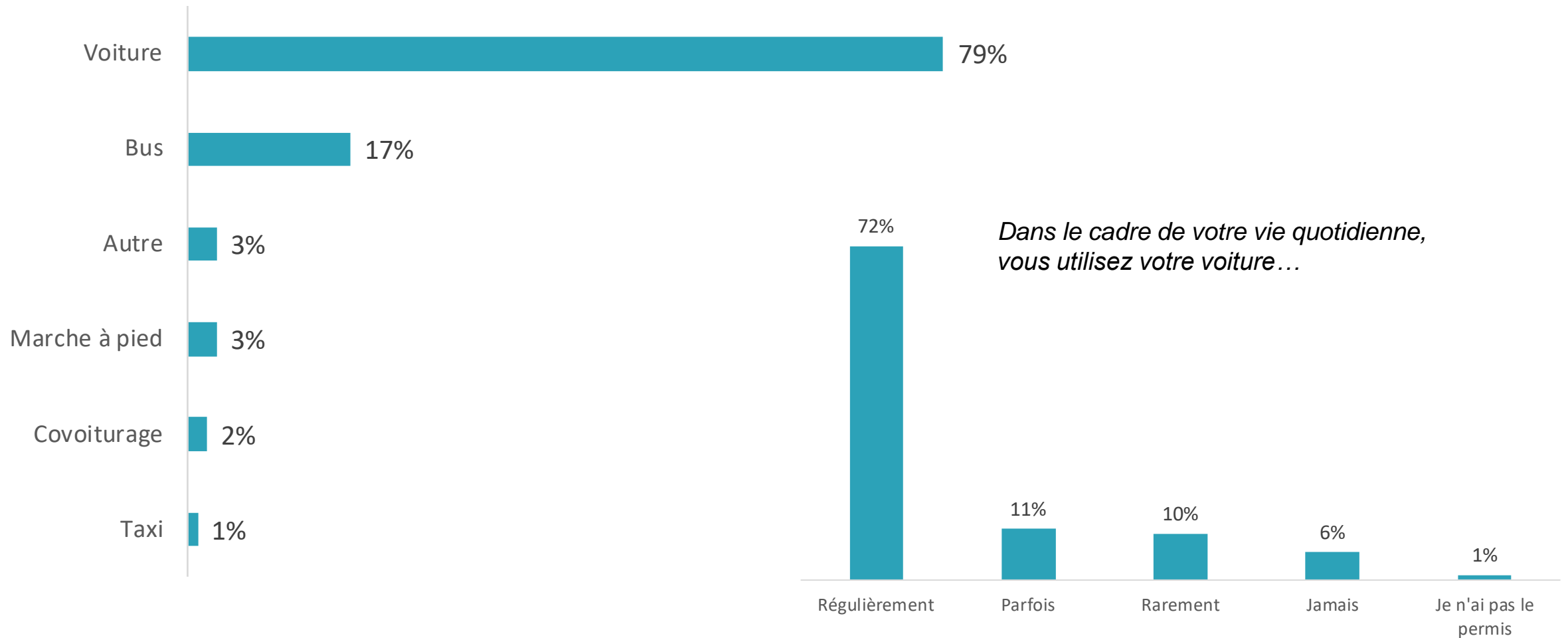
- Fréquence insuffisante
- Meilleure matérialisation des arrêts, des horaires
- Avoir plus d'informations sur les navettes gratuites
- Domage que certaines ne le soient plus
- Horaires navettes plus tardives le soir
- Plus de liaisons avec les alentours des stations
- Et également avec les gares
- Des horaires de bus / navettes adaptés aux trains
- Notamment les trains (tôt) les week-ends

## Stationnement 34%

- Augmenter les capacités de stationnement
- Conserver les parkings gratuits !
- Augmenter le nombre de places arrêts minutes (décharger)
- Manque de parkings
- Délimiter les places de stationnement
- Parkings pour camping-car
- Envisager des couverts

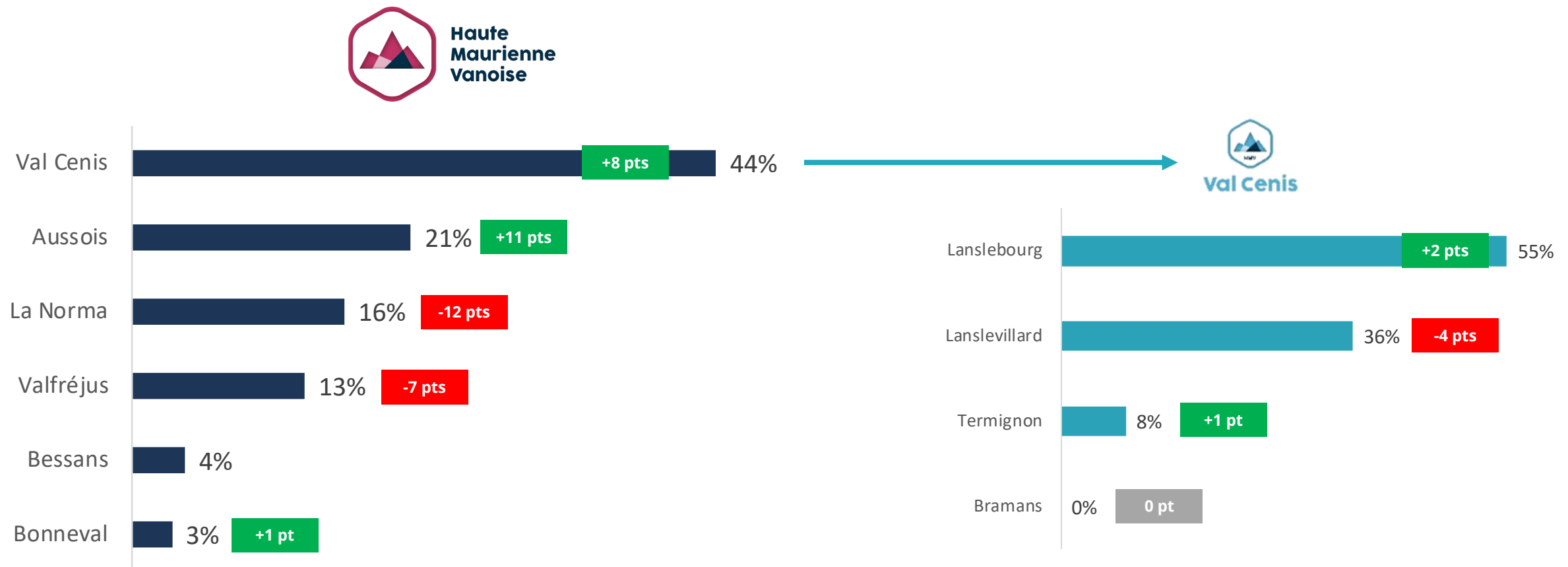
# Mode de transports entre les stations

➔ *Quel(s) mode(s) de transport avez-vous utilisé pour vous rendre d'une station à l'autre ?*









# Office de Tourisme

➔ Dans quel Office de Tourisme avez-vous été accueilli ? (1 167 citations)



# Satisfaction Office de Tourisme

Satisfaction Office de Tourisme						
	 <b>Aussois</b>	 <b>Bessans</b>	 <b>Bonneval sur Arc</b>	 <b>La Norma</b>	 <b>Val Cenis</b>	 <b>Valfréjus</b>
Appréciation globale	 8,5 <i>N-1 = 8,3</i>	 8,6 <i>N-1 = 8,0</i>	 8,4 <i>N-1 = 9,0</i>	 8,5 <i>N-1 = 8,2</i>	 8,5 <i>N-1 = 8,4</i>	 8,4 <i>N-1 = 7,9</i>

# Les intentions de retours

Quelle est la probabilité pour que vous retourniez dans cette station...  
(100% = absolument certain ; 0% aucune chance)



Aussois

83 %

de chance  
de revenir  
en hiver

50 %

de chance  
de revenir  
en été

N-1 : 82%

N-1 : 50%



Bessans

87 %

de chance  
de revenir  
en hiver

59 %

de chance  
de revenir  
en été

N-1 : 89%

N-1 : 59%



Bonneval sur Arc

84 %

de chance  
de revenir  
en hiver

60 %

de chance  
de revenir  
en été

N-1 : 84%

N-1 : 62%



La Norma

86 %

de chance  
de revenir  
en hiver

48 %

de chance  
de revenir  
en été

N-1 : 86%

N-1 : 56%



Val Cenis

84 %

de chance  
de revenir  
en hiver

51 %

de chance  
de revenir  
en été

N-1 : 81%

N-1 : 51%



Valfréjus

71 %

de chance  
de revenir  
en hiver

34 %

de chance  
de revenir  
en été

N-1 : 64%

N-1 : 35%

# Les intentions de retours



Sur quels axes d'amélioration la destination pourrait-elle travailler pour vous inciter à revenir ? (1 249 citations)



Haute  
Maurienne  
Vanoise

Domaine skiable /  
pistes  
24%

Améliorer les pistes  
(élargissement, signalisations, sécurité...)  
Agrandir les domaines skiables  
Plus de diversité dans les niveaux des pistes  
Balisage, signalétique perfectibles

Les prix  
22%

Adapter les prix des différents forfaits, tarifications  
spécifiques  
Prix des logements / locations / commerces

Animations /  
Activités  
12%

Plus d'activités hors ski  
Manque d'animations  
Activités sportives / familiales

Navette /  
transport  
9%

Améliorer l'impact environnementale des navettes  
Augmenter le nombre de navettes  
Adapter les différents circuits des transports dans et  
en dehors de la station

# Indice de recommandation (NET PROMOTEUR SCORE)

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

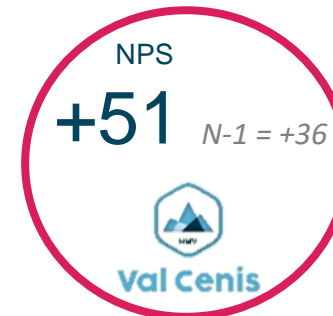
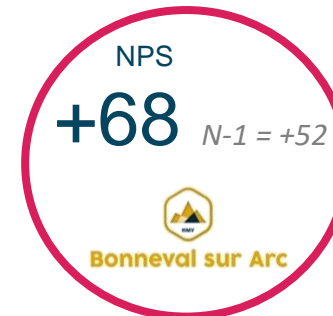


NPS  
**+47**

N-1 = +30

## → 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

Stations	NPS
Les Saisies	+51
La Clusaz	+26
Valloire	+52
Valmeinier	+48
Panel	+24

# Les facteurs de fidélisation – Top 5

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



**Aussois**

(698 citations)

**Station familiale (30%)**

Village / authenticité (27%)

Pistes / domaine skiable (24%)

Prix intéressant(s) (17%)

Ambiance / convivialité (15%)



**La Norma**

(434 citations)

**Station familiale (38%)**

Domaine skiable (34%)

Ambiance / convivialité (17%)

Accessibilité / proximité (13%)

Prix intéressant(s) (12%)



**Bessans**

(162 citations)

**Domaine skiable (50%)**

Enneigement (35%)

Calme / tranquillité (19%)

Village / authenticité (17%)

Paysages / environnement (15%)



**Val Cenis**

(1922 citations)

**Domaine skiable (43%)**

Station familiale (23%)

Paysages / environnement (21%)

Ambiance / convivialité (16%)

Village / authenticité (16%)



**Bonneval sur Arc**

(114 citations)

**Village / authenticité (53%)**

Paysages / environnement (40%)

Domaine skiable (22%)

Calme / tranquillité (20%)

Enneigement (19%)



**Valfréjus**

(357 citations)

**Domaine skiable (30%)**

Station familiale (29%)

Ambiance / convivialité (19%)

Paysages (12%)

Animations / activités (9%)



# Les facteurs de fidélisation – Top 5

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



**Aussois**

(528 citations)

**Domaine skiable (34%)**

**Enneigement (26%)**

**Prix trop chers (10%)**

Accessibilité / proximité (6%)

Activités / animations (6%)



**Bessans**

(119 citations)

**Prix trop chers (14%)**

**Pistes / domaine skiable (12%)**

**Navettes (11%)**

Commerces (6%)

Distance (4%)



**Bonneval sur Arc**

(93 citations)

**Domaine skiable (24%)**

**Commerces (13%)**

**Distance (13%)**

Prix trop chers (11%)

Transports (11%)



**La Norma**

(340 citations)

**Domaine skiable (39%)**

**Prix trop chers (28%)**

**Enneigement (14%)**

Hébergement (9%)

Activités / animations (7%)



**Val Cenis**

(1470 citations)

**Prix trop chers (23%)**

**Pistes / domaine skiable (20%)**

**Accessibilité / proximité (9%)**

Enneigement (8%)

Hébergement (6%)



**Valfréjus**

(310 citations)

**Domaine skiable (48%)**

**Village / authenticité (24%)**

**Station familiale (15%)**

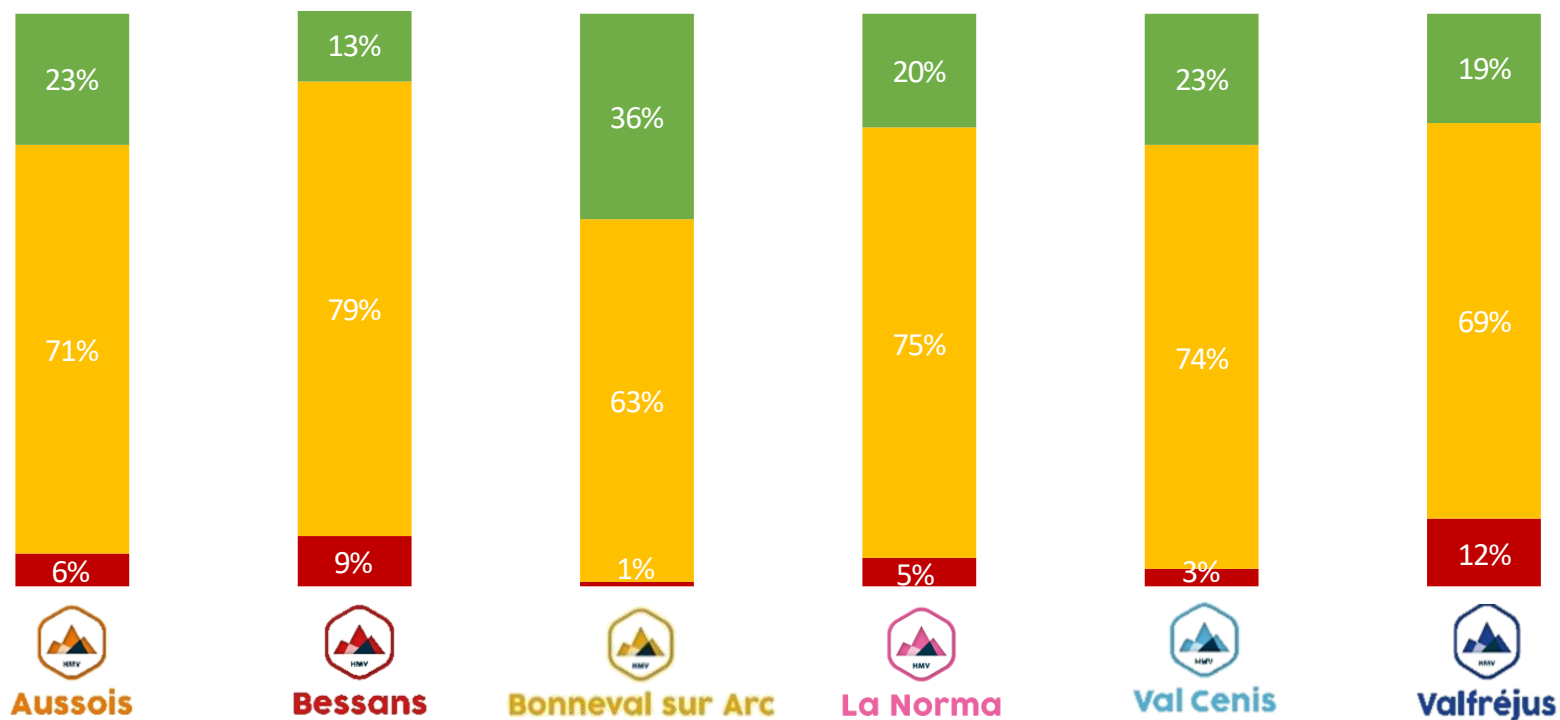
Ambiance / convivialité (11%)

Paysages / environnement (10%)

# Et finalement ?

Au global, votre séjour dans la station a-t-il été au-dessus, conforme ou en-dessous de vos attentes ?

■ En-dessous de mes attentes ■ Conforme à mes attentes ■ Au-dessus de mes attentes



## Benchmark stations

Stations	% au-dessus de mes attentes	% conforme à mes attentes	% en-dessous de mes attentes
Les Saisies	18%	76%	6%
La Clusaz	19%	72%	9%
Valloire	21%	75%	5%
Valmeinier	23%	71%	6%
Panel	14%	82%	4%

6

## SYNTHESE ET PRECONISATIONS

# La matrice importance - performance

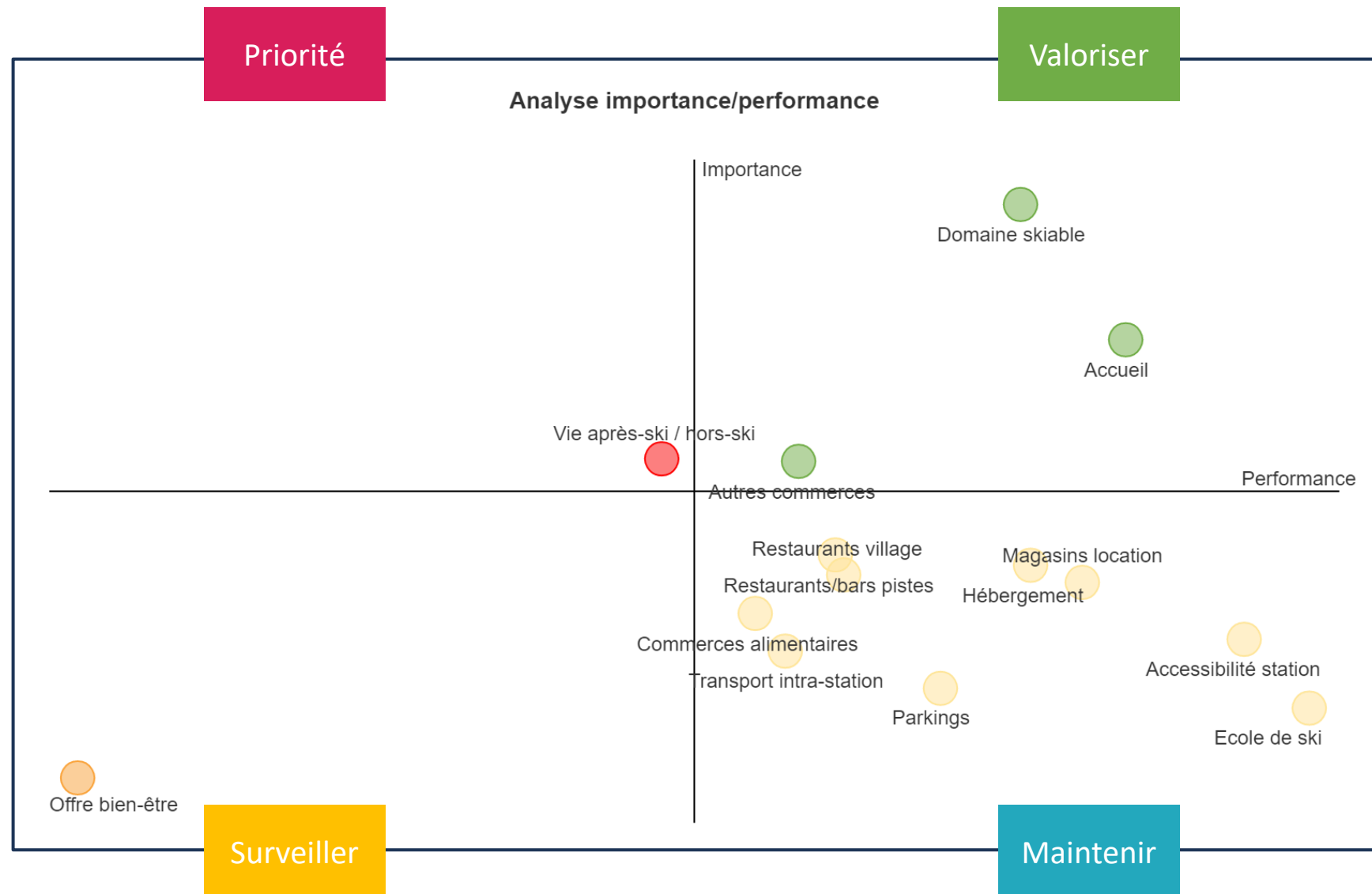
La matrice Importance/Performance permet d'obtenir, d'un coup d'œil une vision claire et opérationnelle, de l'ensemble des critères / services de satisfaction globale du séjour client. Interprétation des 4 cadrans :

**Valoriser** : le cadran en haut à droite regroupe les services ayant une importance forte et une bonne satisfaction. Il s'agit donc des critères que vous pouvez valoriser et sur lesquels vous pouvez communiquer.

**Maintenir** : Le cadran en bas à droite regroupe les services ayant une importance relativement faible mais une bonne satisfaction. Il faut donc maintenir ces services mais ils ne représentent pas un enjeu stratégique pour vous.

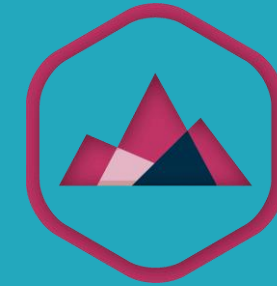
**Surveiller** : Le cadran en bas à gauche regroupe les services ayant une importance relativement faible et une satisfaction relativement mauvaise. Bien que vous puissiez les travailler, ils ne sont pas prioritaires du fait de leur faible influence sur l'indicateur clé de satisfaction globale séjour.

**Améliorer en priorité** : Le cadran en haut à gauche regroupe les services ayant une importance forte et une satisfaction relativement mauvaise. Il s'agit là de votre cœur d'actions. Tous ces attributs pénalisent grandement votre indicateur clé de satisfaction globale séjour.



# Préconisations

- (Re)conquérir de nouvelles cibles de clientèle : un fort potentiel sur les régions de l'Ouest, du Nord et du bassin francilien.
- Affirmer la promotion des destinations envers la clientèle belge
- Capitaliser sur les atouts et valeurs des différentes stations ainsi que leur territoire : leur caractère familial, les charmes des villages, leur domaine skiable, le cadre environnemental qu'offre la Vanoise...
- Poursuivre les actions en faveur des animations, activités et événements hors-ski qui sont un véritable succès, qui permettent de se différencier, de fidéliser les clients, d'améliorer la notoriété et de participer entièrement à l'expérience client
- Surveiller certains niveaux de satisfaction (rapport qualité/prix, système de navettes, diversité de commerces...) ainsi que les clientèles « détracteurs » des stations...en mettant en place un système de gestion des réclamations clients afin de répondre aux éventuelles insatisfactions.
- Renforcer les liaisons navettes inter stations, la liaison avec le train à Modane voir St Michel dans le futur...  
La destination a une carte à jouer sur la mobilité. L'image qu'elle transpire (nature, territoire préservé, fond de vallée...) devrait être renforcée par cet aspect mobilité. 17% des clients viennent en bus, ce score est important par rapport aux autres destinations voisines.
- Poursuivre la belle dynamique de recrutement de clientèle pour la saison estivale où un potentiel intéressant d'environ 50% (en moyenne) est identifié : une bi-saisonnalité est marquée. Un enjeu de (re)conquête de clients autour de l'image estivale : escalade, via-ferrata, canyoning, parapente, randonnées, air pur, découverte...



**Haute  
Maurienne  
Vanoise**



**Aussois**



**Bessans**



**Bonneval sur Arc**



**La Norma**



**Val Cenis**



**Valfréjus**

# Merci !

~ Votre contact G2A ~

Julie BALMET

+33 6 23 13 55 46

[julie.balmet@g2a-consulting.fr](mailto:julie.balmet@g2a-consulting.fr)



G2A est certifié ISO 20252 auprès de l'AFNOR. Cette étude est réalisée conformément à la norme et respecte toutes ses exigences pour vous garantir confidentialité, fiabilité et protection des données.

# Annexes

- ❖ **Lien pour la consultation du questionnaire (WORD) :**

[https://g2a-consulting-a.sphinxonline.net/g2a/H23\\_TC\\_VF/questionnaire\\_hmv.htm](https://g2a-consulting-a.sphinxonline.net/g2a/H23_TC_VF/questionnaire_hmv.htm)

- ❖ **Lien pour la consultation de la significativité des résultats (WORD) :**

[https://vip.sphinxonline.net/g2a/H23\\_TC\\_VF/significativite\\_hmv.htm](https://vip.sphinxonline.net/g2a/H23_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*