Haute Maurienne Vanoise

VALFRÉJUS | LA NORMA | AUSSOIS
VAL CENIS | BESSANS | BONNEVAL SUR ARC

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTÈLE

Synthèse de l'été 2025



9,22/10
Note globale
Pas de saison précédente
303 répondants

73
NPS (recommandation)
Pas de saison précédente
303 répondants

303
Questionnaires remplis
questionnaire unique
(version détaillée)

Les six stations côte à côte

Notes moyennes sur 10 ; NPS en points.

STATION	QUESTION-NAIRES	NOTE GLOBALE	NPS	ACCUEIL BIT	REMONTÉES MÉCANIQUES	HÉBERGE-MENT	TRANSPORTS
Aussois page 2	78	9,38	77	8,97	9,11	8,76	7,97
Bessans page 8	21	9,24	76	9,17	n/d	8,86	8,42
Bonneval-sur-Arc page 14	30	9,27	77	8,41	n/d	9,07	7,39
La Norma page 20	56	9,18	66	9,50	8,74	8,34	7,46
Val Cenis page 26	86	9,23	74	8,61	8,55	8,98	7,92
Valfréjus page 32	32	8,78	66	9,18	9,13	8,12	6,17
Haute Maurienne Vanoise	**303**	**9,22**	**73**	**8,97**	**8,85**	**8,71**	**7,66**

Lecture. Chaque ligne reprend les indicateurs de la première page du rapport de la station. La ligne Haute Maurienne Vanoise réunit tous les questionnaires sans pondération : chaque station y pèse selon son nombre de réponses (Aussois 26 %, Bessans 7 %, Bonneval-sur-Arc 10 %, La Norma 18 %, Val Cenis 28 %, Valfréjus 11 %). Elle décrit donc l'ensemble des répondants, pas une moyenne des six stations. Pas de saison précédente disponible pour comparer. Accueil BIT, remontées mécaniques et transports ne sont notés que par les clients concernés. Moins de 60 questionnaires pour Bessans, Bonneval-sur-Arc, La Norma, Valfréjus : tendance et non mesure précise. Résultats bruts, non redressés.

Aussois
Haute Maurienne Vanoise

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTÈLE

Bilan de l'été 2025



9,38 /10
Note globale
Pas de saison précédente
78 répondants

77
NPS (recommandation)
Pas de saison précédente
78 répondants

78
Questionnaires remplis
questionnaire unique
(version détaillée)

8,97 /10
Accueil BIT
Pas de saison précédente
64 répondants

9,11 /10
Remontées mécaniques
Pas de saison précédente
63 répondants

8,76 /10
Hébergement
Pas de saison précédente
78 répondants

7,97 /10
Transports
Pas de saison précédente
32 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 81 %
- Passifs (7 et 8) : 15 %
- Détracteurs (0 à 6) : 4 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 26 %
- Conforme : 67 %
- Au-dessous : 8 %

78 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,38 sur 10**.
- **NPS de 77** : 81 % de promoteurs pour 4 % de détracteurs.
- **Les mieux notés** : commodité des locaux (9,30), l'accessibilité pour venir en station (9,27), le temps d'attente dans les locaux (9,24).
- **Les moins bien notés** : les transports locaux, les navettes (7,97), les services vélo (8,23), notez votre expérience du pass activités de 1 à 10 (8,69).

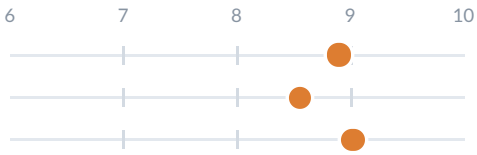
Lecture. Réponses recueillies du 01/08/2025 au 02/10/2025 auprès de clients ayant séjourné à Aussois. Un seul questionnaire détaillé était proposé pour cette saison. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Office de tourisme : disponibilité et amabilité du personnel » ; remontées mécaniques : « Expérience des remontées mécaniques » ; hébergement : « Appréciation de l'hébergement » ; transports : « Transports locaux, navettes ». Résultats bruts, non redressés.

La satisfaction par thème

Moyenne des notes sur 10 données aux questions de chaque thème du questionnaire détaillé. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

Été 2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Note moyenne par thème



	Note
Vos activités	8,90
Accès et transport	8,56
L'Office du Tourisme	9,03

Les autres notes générales



	Note	Rép.
Etes-vous satisfait(e) des commerces et services ?	8,76	78

Le détail des notes

Note moyenne sur 10 de chaque question. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

● Été 2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Vos activités

	Note	Rép.
Notez votre expérience du pass activités de 1 à 10	**8,69**	49
Notez votre expérience des remontées mécaniques de 1 à 10	**9,11**	63

Accès et transport

	Note	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**9,27**	78
Les services vélo	**8,23**	30
Les transports locaux, les navettes	**7,97**	32
Les parkings, le stationnement	**8,77**	62

L'Office du Tourisme

	Note	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**8,97**	64
La qualité de la réponse faite à votre demande	**8,78**	64
Horaires d'ouverture	**9,00**	63
Le temps d'attente dans les locaux	**9,24**	62
Commodité des locaux	**9,30**	60
Informations en libre service	**9,00**	61
Documents proposés (exemple plan des villages)	**8,89**	62

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire détaillé (78 réponses).

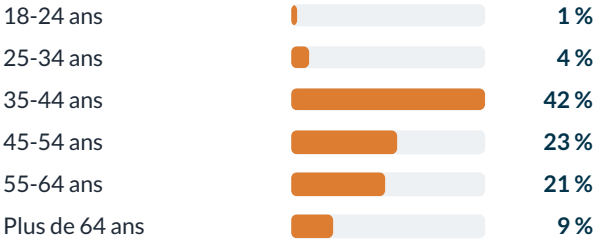
53 %
étaient déjà venus
47 % de nouveaux clients

2,6
adultes par groupe
en moyenne

1,6
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

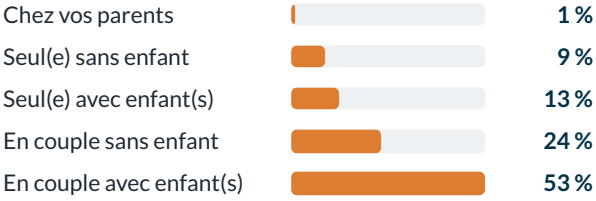
88 %
résident en France
12 % de clientèle étrangère

Âge du répondant



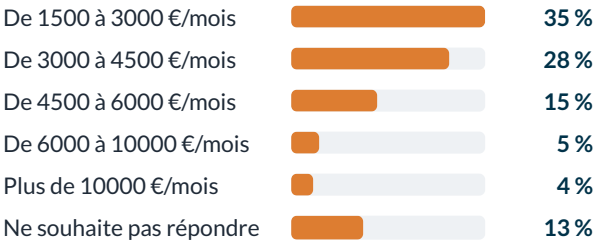
78 répondants

Composition du foyer



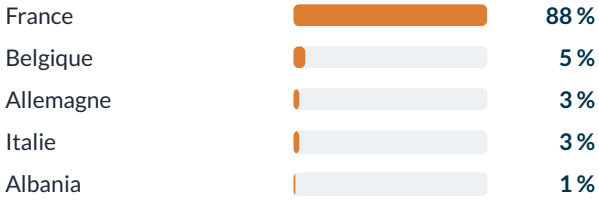
78 répondants

Revenu net mensuel du ménage



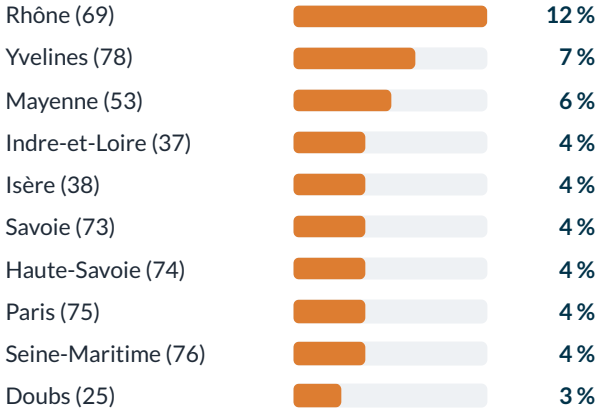
78 répondants

Pays de résidence



78 répondants

Départements de résidence les plus représentés

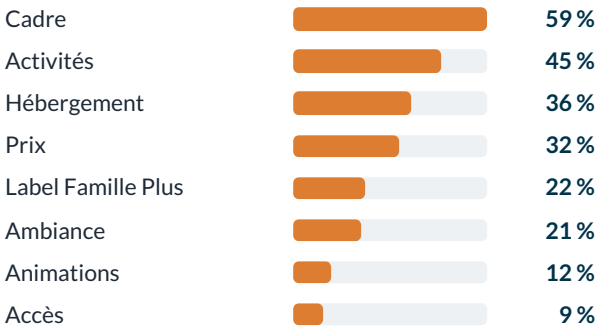


69 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 35 cités

Le séjour

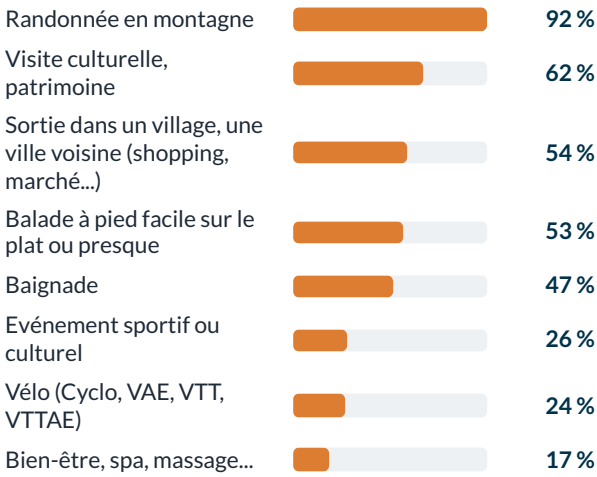
Organisation du séjour, pratiques et budget déclarés par les répondants au questionnaire détaillé.

Pourquoi Aussois plutôt qu'une autre station



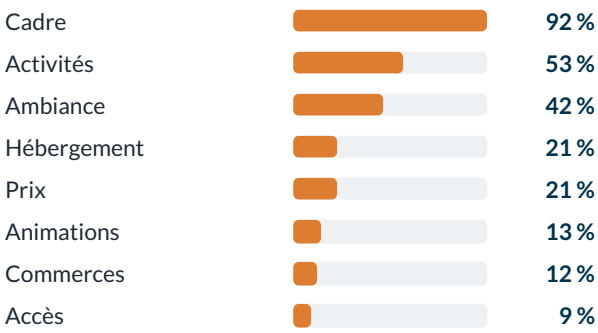
78 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



78 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le plus envie de revenir



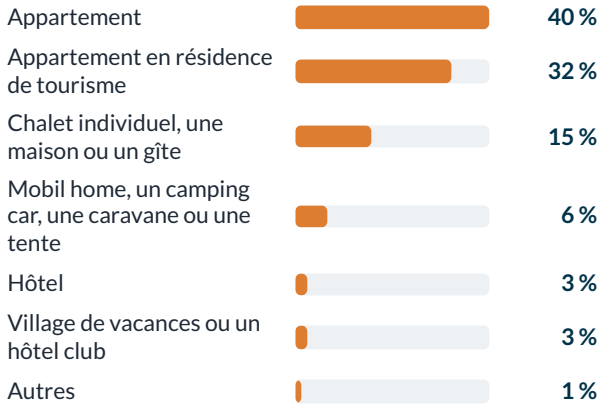
78 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le moins envie de revenir



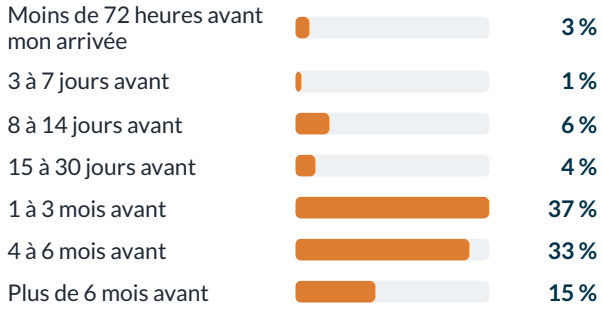
78 répondants ; plusieurs réponses possibles

Type d'hébergement



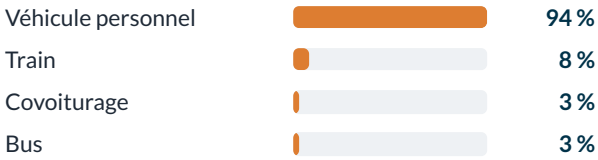
78 répondants

Délai de réservation de l'hébergement



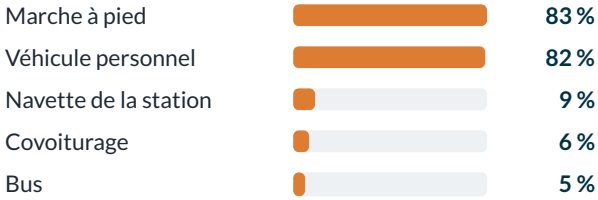
78 répondants

Transport utilisé pour venir



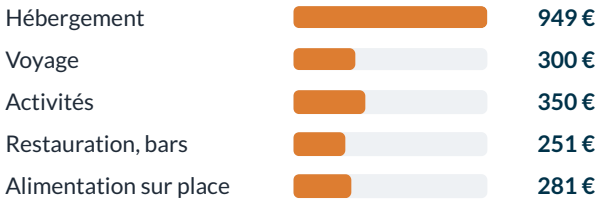
78 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



78 répondants ; plusieurs réponses possibles

Budget moyen déclaré par poste



Moyenne des montants saisis, pour l'ensemble du groupe et du séjour, parmi les répondants ayant renseigné le poste.

Méthode. Clients ayant séjourné dans la station et répondu volontairement : par e-mail envoyé après le séjour, ou par accès libre (QR code, affiche, réseaux sociaux). Échantillon non redressé. Les pourcentages sont calculés sur les répondants à chaque question. Les questions de moins de 5 répondants ne sont pas publiées. Aucune donnée personnelle ni réponse individuelle dans ce document.

Bessans
Haute Maurienne Vanoise

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTÈLE

Bilan de l'été 2025



9,24 /10
Note globale
Pas de saison précédente
21 répondants

76
NPS (recommandation)
Pas de saison précédente
21 répondants

21
Questionnaires remplis
questionnaire unique
(version détaillée)

9,17 /10
Accueil BIT
Pas de saison précédente
18 répondants

n/d
Remontées mécaniques
Moins de 5 répondants :
note non publiée

8,86 /10
Hébergement
Pas de saison précédente
21 répondants

8,42 /10
Transports
Pas de saison précédente
19 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 81 %
- Passifs (7 et 8) : 14 %
- Détracteurs (0 à 6) : 5 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 24 %
- Conforme : 76 %
- Au-dessous : 0 %

21 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,24 sur 10**.
- **NPS de 76** : 81 % de promoteurs pour 5 % de détracteurs.
- **Les mieux notés** : la disponibilité et l'amabilité du personnel (9,17), horaires d'ouverture (9,12), commodité des locaux (9,12).
- **Les moins bien notés** : les services vélo (8,33), les transports locaux, les navettes (8,42), les parkings, le stationnement (8,53).
- **Prudence** : 21 questionnaires seulement, les résultats donnent une tendance et non une mesure précise.

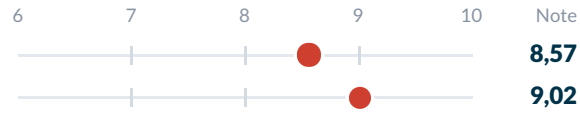
Lecture. Réponses recueillies du 04/08/2025 au 05/09/2025 auprès de clients ayant séjourné à Bessans. Un seul questionnaire détaillé était proposé pour cette saison. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Office de tourisme : disponibilité et amabilité du personnel » ; hébergement : « Appréciation de l'hébergement » ; transports : « Transports locaux, navettes ». Résultats bruts, non redressés.

La satisfaction par thème

Moyenne des notes sur 10 données aux questions de chaque thème du questionnaire détaillé. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

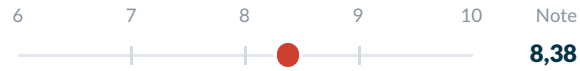
● Été 2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Note moyenne par thème



	Note
Accès et transport	8,57
L'Office du Tourisme	9,02

Les autres notes générales



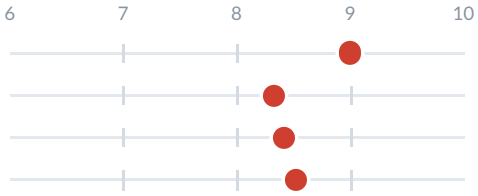
	Note	Rép.
Etes-vous satisfait(e) des commerces et services ?	8,38	21

Le détail des notes

Note moyenne sur 10 de chaque question. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

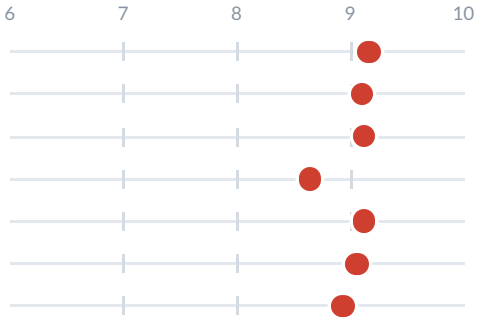
● Été 2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Accès et transport



	Note	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**9,00**	21
Les services vélo	**8,33**	6
Les transports locaux, les navettes	**8,42**	19
Les parkings, le stationnement	**8,53**	17

L'Office du Tourisme



	Note	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,17**	18
La qualité de la réponse faite à votre demande	**9,11**	18
Horaires d'ouverture	**9,12**	17
Le temps d'attente dans les locaux	**8,65**	17
Commodité des locaux	**9,12**	17
Informations en libre service	**9,06**	16
Documents proposés (exemple plan des villages)	**8,94**	17

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire détaillé (21 réponses).

62 %
étaient déjà venus
38 % de nouveaux clients

2,5
adultes par groupe
en moyenne

0,6
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

90 %
résident en France
10 % de clientèle étrangère

Âge du répondant

25-34 ans	5 %
45-54 ans	14 %
55-64 ans	24 %
Plus de 64 ans	57 %

21 répondants

Composition du foyer

Seul(e) sans enfant	19 %
Seul(e) avec enfant(s)	5 %
En couple sans enfant	62 %
En couple avec enfant(s)	14 %

21 répondants

Revenu net mensuel du ménage

Moins de 1500 €/mois	5 %
De 1500 à 3000 €/mois	24 %
De 3000 à 4500 €/mois	14 %
De 4500 à 6000 €/mois	29 %
De 6000 à 10000 €/mois	5 %
Ne souhaite pas répondre	24 %

21 répondants

Pays de résidence

France	90 %
Italie	5 %
Suisse	5 %

21 répondants

Départements de résidence les plus représentés

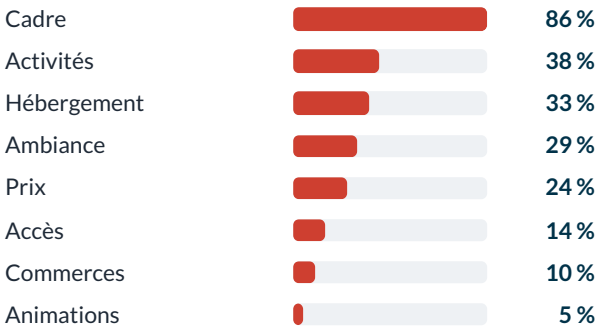
Rhône (69)	16 %
Ardèche (07)	5 %
Dordogne (24)	5 %
Hérault (34)	5 %
Ille-et-Vilaine (35)	5 %
Jura (39)	5 %
Loire (42)	5 %
Loire-Atlantique (44)	5 %
Lozère (48)	5 %
Maine-et-Loire (49)	5 %

19 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 17 cités

Le séjour

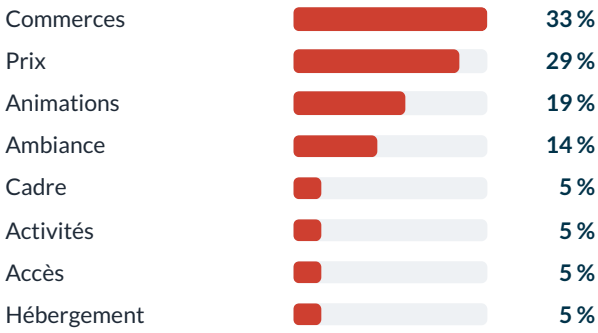
Organisation du séjour, pratiques et budget déclarés par les répondants au questionnaire détaillé.

Pourquoi Bessans plutôt qu'une autre station



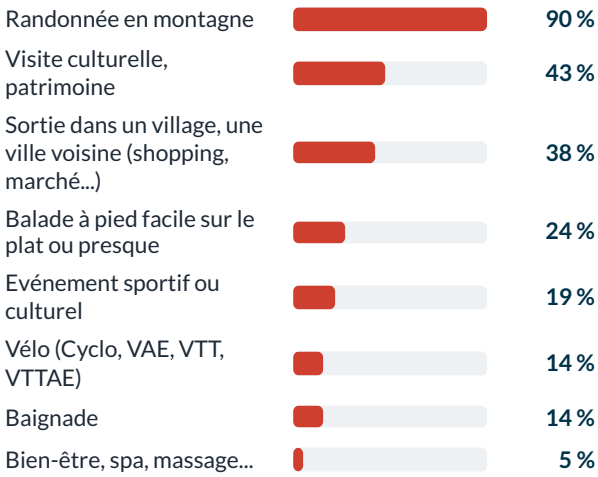
21 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le moins envie de revenir



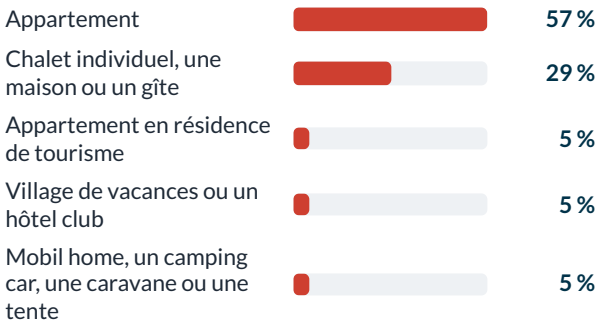
21 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



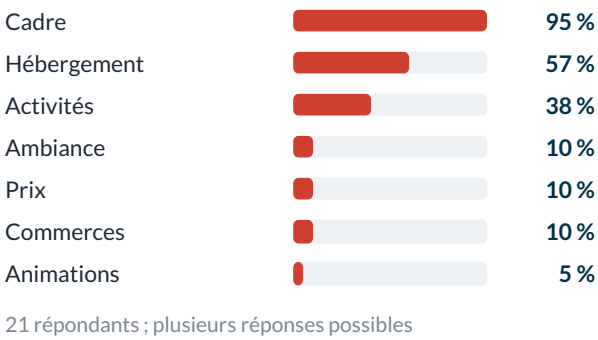
21 répondants ; plusieurs réponses possibles

Type d'hébergement



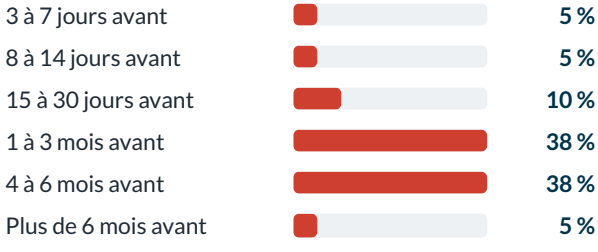
21 répondants

Ce qui donne le plus envie de revenir



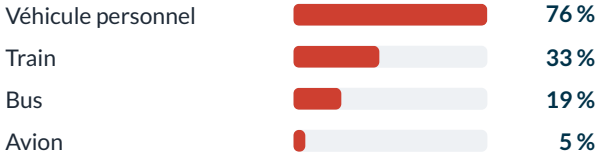
21 répondants ; plusieurs réponses possibles

Délai de réservation de l'hébergement



21 répondants

Transport utilisé pour venir



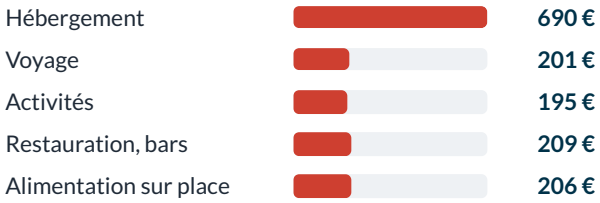
21 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



21 répondants ; plusieurs réponses possibles

Budget moyen déclaré par poste



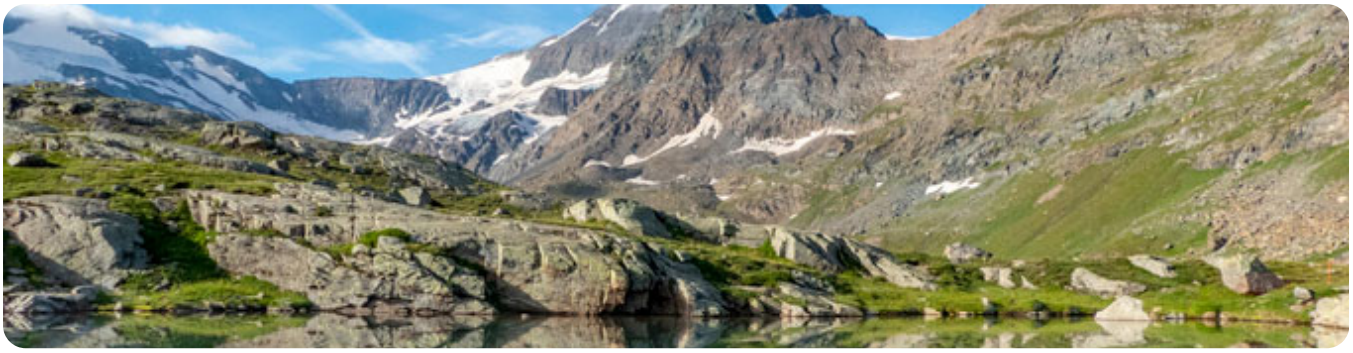
Moyenne des montants saisis, pour l'ensemble du groupe et du séjour, parmi les répondants ayant renseigné le poste.

Méthode. Clients ayant séjourné dans la station et répondu volontairement : par e-mail envoyé après le séjour, ou par accès libre (QR code, affiche, réseaux sociaux). Échantillon non redressé. Les pourcentages sont calculés sur les répondants à chaque question. Les questions de moins de 5 répondants ne sont pas publiées. Aucune donnée personnelle ni réponse individuelle dans ce document.

Bonneval sur Arc
Haute Maurienne Vanoise

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTÈLE

Bilan de l'été 2025



9,27 /10
Note globale
Pas de saison précédente
30 répondants

77
NPS (recommandation)
Pas de saison précédente
30 répondants

30
Questionnaires remplis
questionnaire unique
(version détaillée)

8,41 /10
Accueil BIT
Pas de saison précédente
22 répondants

n/d
Remontées mécaniques
Moins de 5 répondants :
note non publiée

9,07 /10
Hébergement
Pas de saison précédente
30 répondants

7,39 /10
Transports
Pas de saison précédente
18 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 80 %
- Passifs (7 et 8) : 17 %
- Détracteurs (0 à 6) : 3 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 23 %
- Conforme : 70 %
- Au-dessous : 7 %

30 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,27 sur 10**.
- **NPS de 77** : 80 % de promoteurs pour 3 % de détracteurs.
- **Les mieux notés** : le temps d'attente dans les locaux (9,00), commodité des locaux (8,90), informations en libre service (8,82).
- **Les moins bien notés** : les transports locaux, les navettes (7,39), les services vélo (7,57), la qualité de la réponse faite à votre demande (7,73).
- **Prudence** : 30 questionnaires seulement, les résultats donnent une tendance et non une mesure précise.

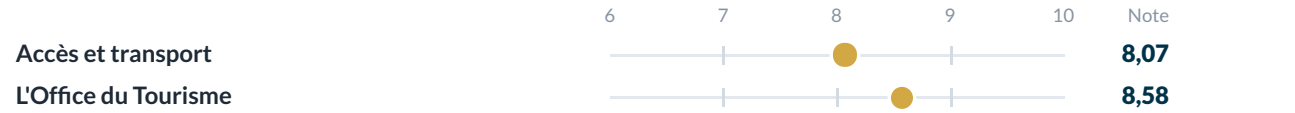
Lecture. Réponses recueillies du 04/08/2025 au 06/09/2025 auprès de clients ayant séjourné à Bonneval-sur-Arc. Un seul questionnaire détaillé était proposé pour cette saison. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Office de tourisme : disponibilité et amabilité du personnel » ; hébergement : « Appréciation de l'hébergement » ; transports : « Transports locaux, navettes ». Résultats bruts, non redressés.

La satisfaction par thème

Moyenne des notes sur 10 données aux questions de chaque thème du questionnaire détaillé. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

Été 2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Note moyenne par thème



Les autres notes générales

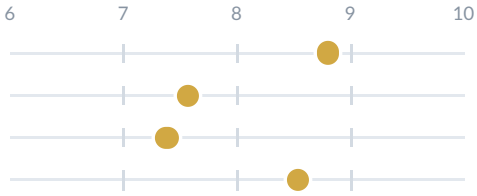


Le détail des notes

Note moyenne sur 10 de chaque question. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

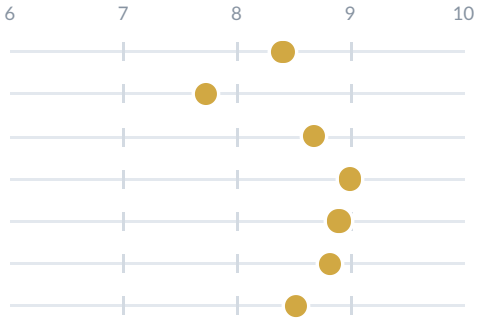
● Été 2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Accès et transport



	Note	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**8,80**	30
Les services vélo	**7,57**	7
Les transports locaux, les navettes	**7,39**	18
Les parkings, le stationnement	**8,54**	24

L'Office du Tourisme



	Note	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**8,41**	22
La qualité de la réponse faite à votre demande	**7,73**	22
Horaires d'ouverture	**8,68**	22
Le temps d'attente dans les locaux	**9,00**	21
Commodité des locaux	**8,90**	21
Informations en libre service	**8,82**	22
Documents proposés (exemple plan des villages)	**8,52**	21

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire détaillé (30 réponses).

77 %
étaient déjà venus
23 % de nouveaux clients

2,5
adultes par groupe
en moyenne

1,2
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

90 %
résident en France
10 % de clientèle étrangère

Âge du répondant

25-34 ans	7 %
35-44 ans	13 %
45-54 ans	47 %
55-64 ans	23 %
Plus de 64 ans	10 %

30 répondants

Composition du foyer

Seul(e) sans enfant	10 %
Seul(e) avec enfant(s)	3 %
En couple sans enfant	33 %
En couple avec enfant(s)	53 %

30 répondants

Revenu net mensuel du ménage

Moins de 1500 €/mois	3 %
De 1500 à 3000 €/mois	13 %
De 3000 à 4500 €/mois	20 %
De 4500 à 6000 €/mois	23 %
De 6000 à 10000 €/mois	20 %
Plus de 10000 €/mois	10 %
Ne souhaite pas répondre	10 %

30 répondants

Pays de résidence

France	90 %
Belgique	7 %
Canada	3 %

30 répondants

Départements de résidence les plus représentés

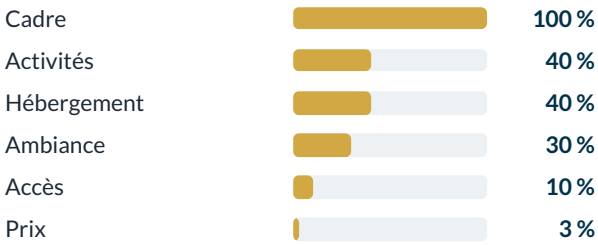
Isère (38)	11 %
Finistère (29)	7 %
Indre-et-Loire (37)	7 %
Maine-et-Loire (49)	7 %
Seine-Maritime (76)	7 %
Allier (03)	4 %
Alpes-Maritimes (06)	4 %
Ardennes (08)	4 %
Bouches-du-Rhône (13)	4 %
Côte-d'Or (21)	4 %

27 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 21 cités

Le séjour

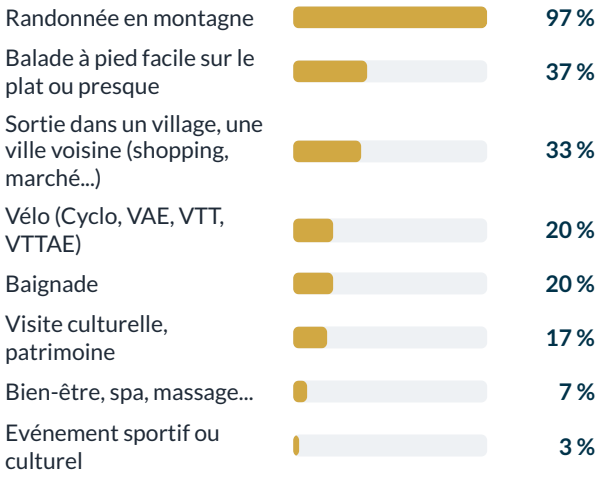
Organisation du séjour, pratiques et budget déclarés par les répondants au questionnaire détaillé.

Pourquoi Bonneval-sur-Arc plutôt qu'une autre station



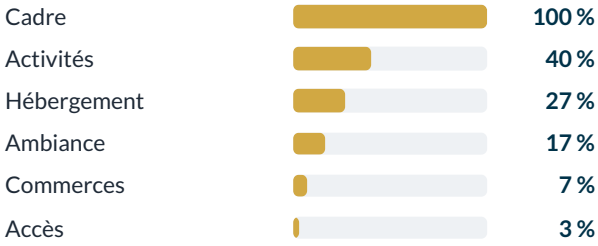
30 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



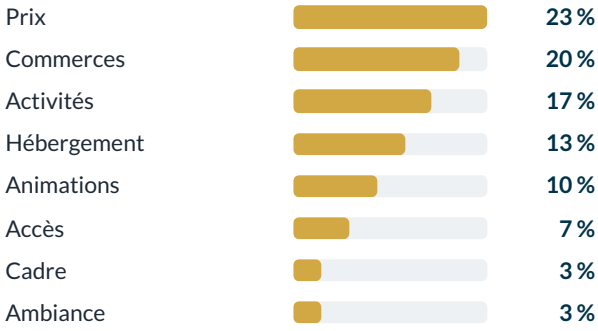
30 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le plus envie de revenir



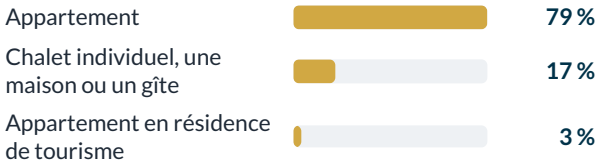
30 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le moins envie de revenir



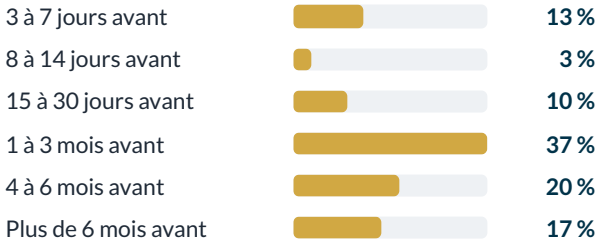
30 répondants ; plusieurs réponses possibles

Type d'hébergement



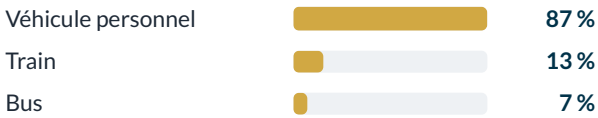
29 répondants

Délai de réservation de l'hébergement



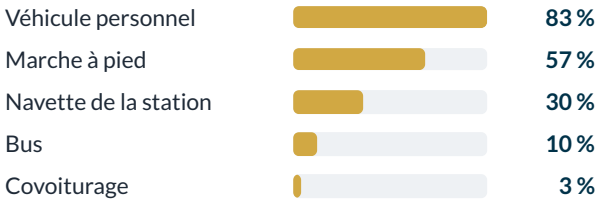
30 répondants

Transport utilisé pour venir



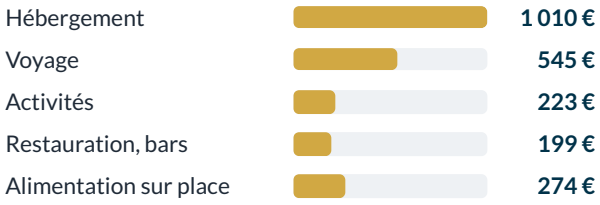
30 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



30 répondants ; plusieurs réponses possibles

Budget moyen déclaré par poste



Moyenne des montants saisis, pour l'ensemble du groupe et du séjour, parmi les répondants ayant renseigné le poste.

Méthode. Clients ayant séjourné dans la station et répondu volontairement : par e-mail envoyé après le séjour, ou par accès libre (QR code, affiche, réseaux sociaux). Échantillon non redressé. Les pourcentages sont calculés sur les répondants à chaque question. Les questions de moins de 5 répondants ne sont pas publiées. Aucune donnée personnelle ni réponse individuelle dans ce document.

La Norma
Haute Maurienne Vanoise

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTÈLE

Bilan de l'été 2025



9,18 /10
Note globale
Pas de saison précédente
56 répondants

66
NPS (recommandation)
Pas de saison précédente
56 répondants

56
Questionnaires remplis
questionnaire unique
(version détaillée)

9,50 /10
Accueil BIT
Pas de saison précédente
52 répondants

8,74 /10
Remontées mécaniques
Pas de saison précédente
53 répondants

8,34 /10
Hébergement
Pas de saison précédente
56 répondants

7,46 /10
Transports
Pas de saison précédente
28 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 73 %
- Passifs (7 et 8) : 20 %
- Détracteurs (0 à 6) : 7 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 25 %
- Conforme : 73 %
- Au-dessous : 2 %

56 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,18 sur 10**.
- **NPS de 66** : 73 % de promoteurs pour 7 % de détracteurs.
- **Les mieux notés** : la disponibilité et l'amabilité du personnel (9,50), commodité des locaux (9,44), l'accessibilité pour venir en station (9,39).
- **Les moins bien notés** : les transports locaux, les navettes (7,46), les services vélo (7,79), notez votre expérience du pass activités de 1 à 10 (8,62).
- **Prudence** : 56 questionnaires seulement, les résultats donnent une tendance et non une mesure précise.

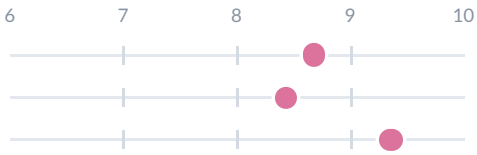
Lecture. Réponses recueillies du 04/08/2025 au 31/08/2025 auprès de clients ayant séjourné à La Norma. Un seul questionnaire détaillé était proposé pour cette saison. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Office de tourisme : disponibilité et amabilité du personnel » ; remontées mécaniques : « Expérience des remontées mécaniques » ; hébergement : « Appréciation de l'hébergement » ; transports : « Transports locaux, navettes ». Résultats bruts, non redressés.

La satisfaction par thème

Moyenne des notes sur 10 données aux questions de chaque thème du questionnaire détaillé. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

Été 2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Note moyenne par thème



	Note
Vos activités	8,68
Accès et transport	8,44
L'Office du Tourisme	9,36

Les autres notes générales



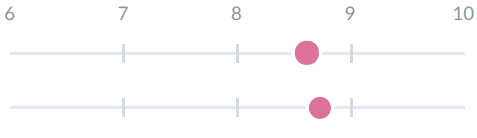
	Note	Rép.
Etes-vous satisfait(e) des commerces et services ?	8,66	56

Le détail des notes

Note moyenne sur 10 de chaque question. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

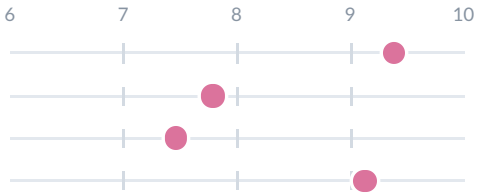
Été 2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Vos activités



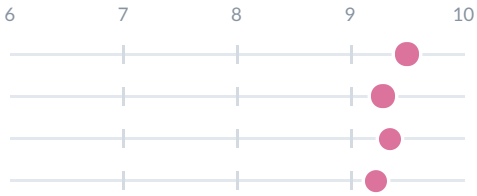
	Note	Rép.
Notez votre expérience du pass activités de 1 à 10	**8,62**	47
Notez votre expérience des remontées mécaniques de 1 à 10	**8,74**	53

Accès et transport



	Note	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**9,39**	56
Les services vélo	**7,79**	33
Les transports locaux, les navettes	**7,46**	28
Les parkings, le stationnement	**9,13**	46

L'Office du Tourisme



	Note	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,50**	52
La qualité de la réponse faite à votre demande	**9,29**	52
Horaires d'ouverture	**9,35**	52
Le temps d'attente dans les locaux	**9,23**	52
Commodité des locaux	**9,44**	50
Informations en libre service	**9,39**	51
Documents proposés (exemple plan des villages)	**9,34**	50

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire détaillé (56 réponses).

48 %
étaient déjà venus
52 % de nouveaux clients

2,2
adultes par groupe
en moyenne

1,9
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

91 %
résident en France
9 % de clientèle étrangère

Âge du répondant

18-24 ans	2 %
35-44 ans	36 %
45-54 ans	38 %
55-64 ans	14 %
Plus de 64 ans	11 %

56 répondants

Composition du foyer

Seul(e) sans enfant	4 %
Seul(e) avec enfant(s)	14 %
En couple sans enfant	21 %
En couple avec enfant(s)	61 %

56 répondants

Revenu net mensuel du ménage

Moins de 1500 €/mois	2 %
De 1500 à 3000 €/mois	27 %
De 3000 à 4500 €/mois	34 %
De 4500 à 6000 €/mois	18 %
De 6000 à 10000 €/mois	7 %
Ne souhaite pas répondre	12 %

56 répondants

Pays de résidence

France	91 %
Belgique	4 %
Pays-Bas	4 %
Irlande	2 %

56 répondants

Départements de résidence les plus représentés

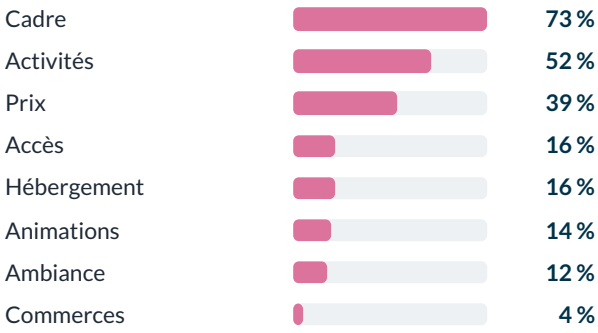
Rhône (69)	14 %
Pas-de-Calais (62)	10 %
Bouches-du-Rhône (13)	8 %
Essonne (91)	8 %
Côte-d'Or (21)	6 %
Aisne (02)	4 %
Ardèche (07)	4 %
Sarthe (72)	4 %
Ain (01)	2 %
Aube (10)	2 %

51 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 30 cités

Le séjour

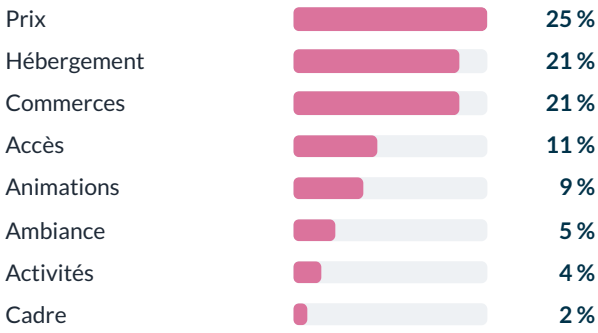
Organisation du séjour, pratiques et budget déclarés par les répondants au questionnaire détaillé.

Pourquoi La Norma plutôt qu'une autre station



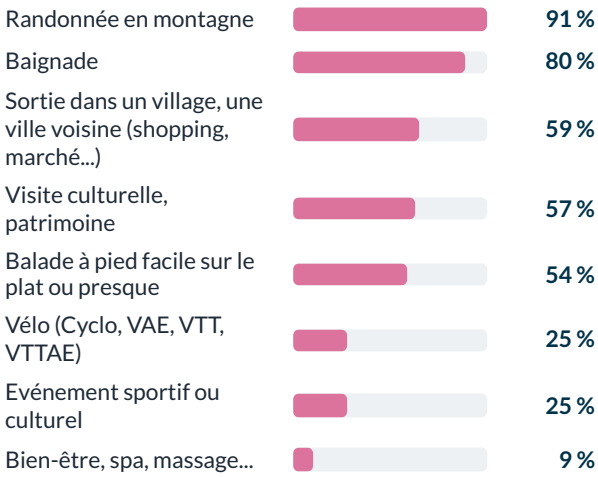
56 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le moins envie de revenir



56 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



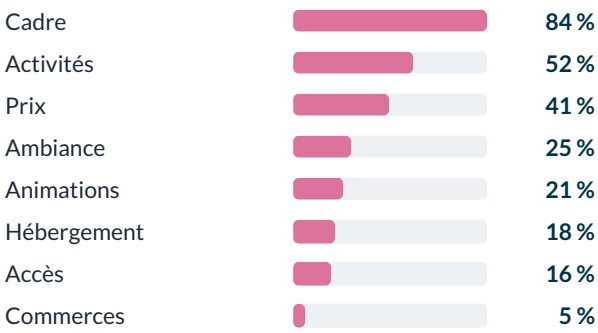
56 répondants ; plusieurs réponses possibles

Type d'hébergement



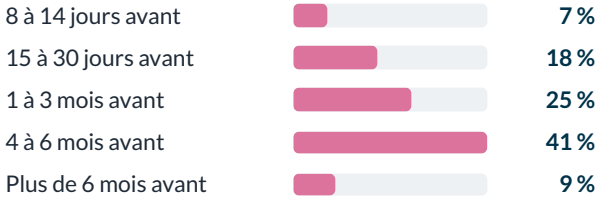
55 répondants

Ce qui donne le plus envie de revenir



56 répondants ; plusieurs réponses possibles

Délai de réservation de l'hébergement



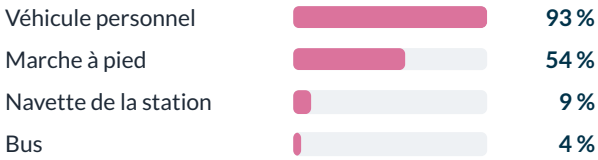
56 répondants

Transport utilisé pour venir



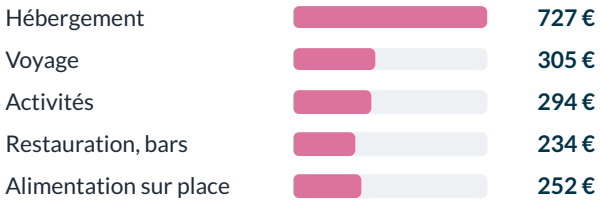
56 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



56 répondants ; plusieurs réponses possibles

Budget moyen déclaré par poste



Moyenne des montants saisis, pour l'ensemble du groupe et du séjour, parmi les répondants ayant renseigné le poste.

Méthode. Clients ayant séjourné dans la station et répondu volontairement : par e-mail envoyé après le séjour, ou par accès libre (QR code, affiche, réseaux sociaux). Échantillon non redressé. Les pourcentages sont calculés sur les répondants à chaque question. Les questions de moins de 5 répondants ne sont pas publiées. Aucune donnée personnelle ni réponse individuelle dans ce document.

Val Cenis
Haute Maurienne Vanoise

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTÈLE

Bilan de l'été 2025



9,23 /10
Note globale
Pas de saison précédente
86 répondants

74
NPS (recommandation)
Pas de saison précédente
86 répondants

86
Questionnaires remplis
questionnaire unique
(version détaillée)

8,61 /10
Accueil BIT
Pas de saison précédente
70 répondants

8,55 /10
Remontées mécaniques
Pas de saison précédente
53 répondants

8,98 /10
Hébergement
Pas de saison précédente
86 répondants

7,92 /10
Transports
Pas de saison précédente
50 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 81 %
- Passifs (7 et 8) : 12 %
- Détracteurs (0 à 6) : 7 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 23 %
- Conforme : 70 %
- Au-dessous : 7 %

86 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,23 sur 10**.
- **NPS de 74** : 81 % de promoteurs pour 7 % de détracteurs.
- **Les mieux notés** : commodité des locaux (9,03), le temps d'attente dans les locaux (9,01), l'accessibilité pour venir en station (8,93).
- **Les moins bien notés** : notez votre expérience du pass activités de 1 à 10 (7,29), les services vélo (7,72), les transports locaux, les navettes (7,92).

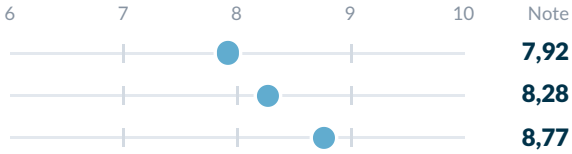
Lecture. Réponses recueillies du 04/08/2025 au 07/10/2025 auprès de clients ayant séjourné à Val Cenis. Un seul questionnaire détaillé était proposé pour cette saison. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Office de tourisme : disponibilité et amabilité du personnel » ; remontées mécaniques : « Expérience des remontées mécaniques » ; hébergement : « Appréciation de l'hébergement » ; transports : « Transports locaux, navettes ». Résultats bruts, non redressés.

La satisfaction par thème

Moyenne des notes sur 10 données aux questions de chaque thème du questionnaire détaillé. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

Été 2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Note moyenne par thème



	Note
Vos activités	7,92
Accès et transport	8,28
L'Office du Tourisme	8,77

Les autres notes générales



	Note	Rép.
Etes-vous satisfait(e) des commerces et services ?	8,87	86

Le détail des notes

Note moyenne sur 10 de chaque question. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

Été 2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Vos activités

	Note	Rép.
Notez votre expérience du pass activités de 1 à 10	**7,29**	24
Notez votre expérience des remontées mécaniques de 1 à 10	**8,55**	53

Accès et transport

	Note	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**8,93**	86
Les services vélo	**7,72**	32
Les transports locaux, les navettes	**7,92**	50
Les parkings, le stationnement	**8,53**	73

L'Office du Tourisme

	Note	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**8,61**	70
La qualité de la réponse faite à votre demande	**8,60**	70
Horaires d'ouverture	**8,90**	68
Le temps d'attente dans les locaux	**9,01**	68
Commodité des locaux	**9,03**	67
Informations en libre service	**8,64**	66
Documents proposés (exemple plan des villages)	**8,61**	66

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire détaillé (86 réponses).

63 %
étaient déjà venus
37 % de nouveaux clients

2,4
adultes par groupe
en moyenne

1,3
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

88 %
résident en France
12 % de clientèle étrangère

Âge du répondant

25-34 ans	14 %
35-44 ans	27 %
45-54 ans	27 %
55-64 ans	19 %
Plus de 64 ans	14 %

86 répondants

Composition du foyer

Chez vos parents	2 %
Seul(e) sans enfant	10 %
Seul(e) avec enfant(s)	8 %
En couple sans enfant	27 %
En couple avec enfant(s)	52 %

86 répondants

Revenu net mensuel du ménage

De 1500 à 3000 €/mois	20 %
De 3000 à 4500 €/mois	22 %
De 4500 à 6000 €/mois	27 %
De 6000 à 10000 €/mois	13 %
Plus de 10000 €/mois	3 %
Ne souhaite pas répondre	15 %

86 répondants

Pays de résidence

France	88 %
Belgique	7 %
Royaume-Uni	1 %
Irlande	1 %
Italie	1 %
États-Unis	1 %

86 répondants

Départements de résidence les plus représentés

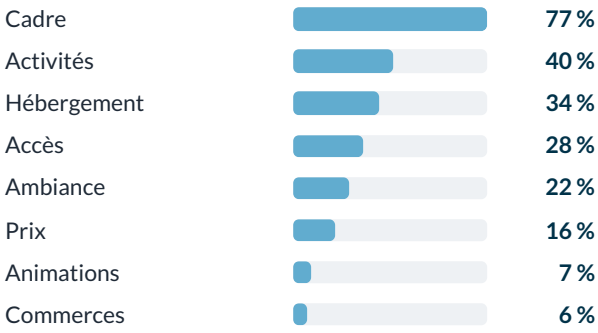
Rhône (69)	12 %
Doubs (25)	5 %
Drôme (26)	5 %
Savoie (73)	5 %
Loire (42)	4 %
Pas-de-Calais (62)	4 %
Yvelines (78)	4 %
Ain (01)	3 %
Côte-d'Or (21)	3 %
Gard (30)	3 %

76 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 43 cités

Le séjour

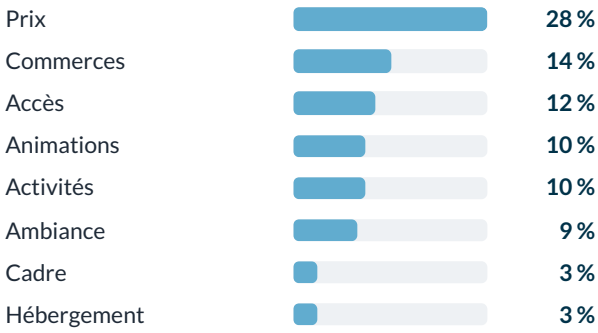
Organisation du séjour, pratiques et budget déclarés par les répondants au questionnaire détaillé.

Pourquoi Val Cenis plutôt qu'une autre station



86 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le moins envie de revenir



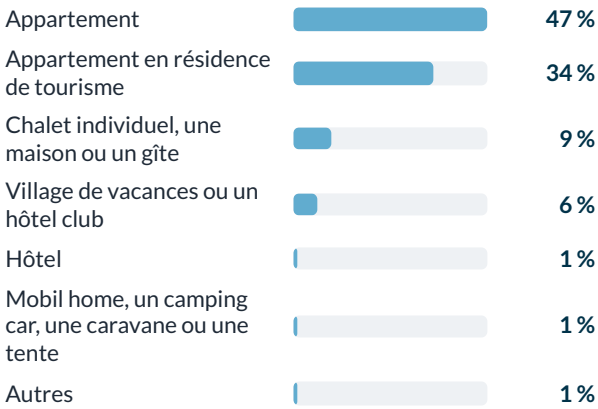
86 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



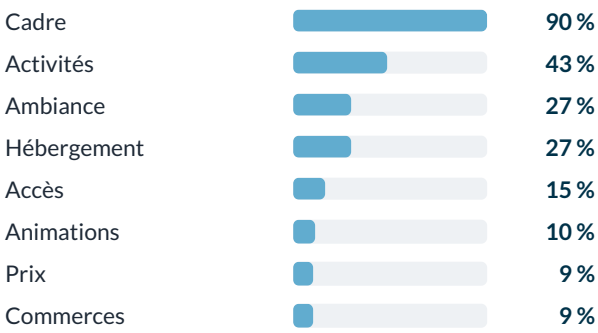
86 répondants ; plusieurs réponses possibles

Type d'hébergement



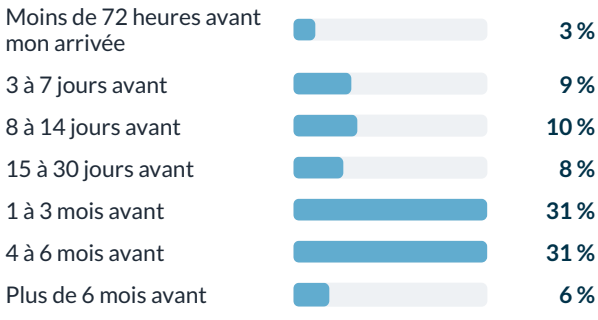
85 répondants

Ce qui donne le plus envie de revenir



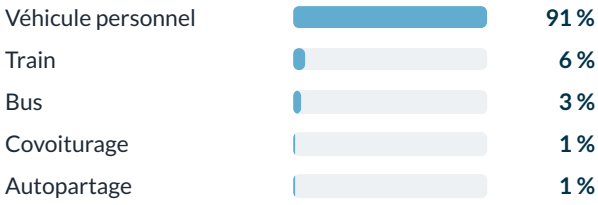
86 répondants ; plusieurs réponses possibles

Délai de réservation de l'hébergement



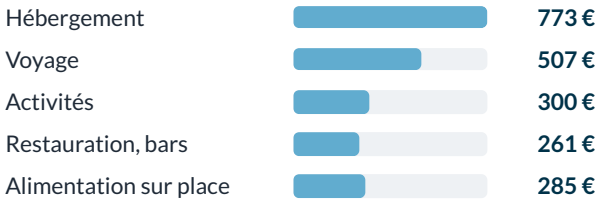
86 répondants

Transport utilisé pour venir



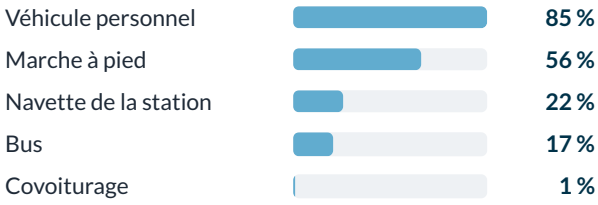
86 répondants ; plusieurs réponses possibles

Budget moyen déclaré par poste



Moyenne des montants saisis, pour l'ensemble du groupe et du séjour, parmi les répondants ayant renseigné le poste.

Transport utilisé sur place



86 répondants ; plusieurs réponses possibles

Méthode. Clients ayant séjourné dans la station et répondu volontairement : par e-mail envoyé après le séjour, ou par accès libre (QR code, affiche, réseaux sociaux). Échantillon non redressé. Les pourcentages sont calculés sur les répondants à chaque question. Les questions de moins de 5 répondants ne sont pas publiées. Aucune donnée personnelle ni réponse individuelle dans ce document.

Valfréjus
Haute Maurienne Vanoise

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTÈLE

Bilan de l'été 2025



8,78 /10
Note globale
Pas de saison précédente
32 répondants

66
NPS (recommandation)
Pas de saison précédente
32 répondants

32
Questionnaires remplis
questionnaire unique
(version détaillée)

9,18 /10
Accueil BIT
Pas de saison précédente
28 répondants

9,13 /10
Remontées mécaniques
Pas de saison précédente
23 répondants

8,12 /10
Hébergement
Pas de saison précédente
32 répondants

6,17 /10
Transports
Pas de saison précédente
18 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 78 %
- Passifs (7 et 8) : 9 %
- Détracteurs (0 à 6) : 12 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 28 %
- Conforme : 56 %
- Au-dessous : 16 %

32 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 8,78 sur 10**.
- **NPS de 66** : 78 % de promoteurs pour 12 % de détracteurs.
- **Les mieux notés** : l'accessibilité pour venir en station (9,25), la disponibilité et l'amabilité du personnel (9,18), notez votre expérience des remontées mécaniques de 1 à 10 (9,13).
- **Les moins bien notés** : les services vélo (6,11), les transports locaux, les navettes (6,17), notez votre expérience du pass activités de 1 à 10 (7,33).
- **Prudence** : 32 questionnaires seulement, les résultats donnent une tendance et non une mesure précise.

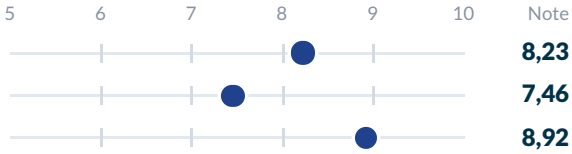
Lecture. Réponses recueillies du 02/08/2025 au 07/09/2025 auprès de clients ayant séjourné à Valfréjus. Un seul questionnaire détaillé était proposé pour cette saison. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Office de tourisme : disponibilité et amabilité du personnel » ; remontées mécaniques : « Expérience des remontées mécaniques » ; hébergement : « Appréciation de l'hébergement » ; transports : « Transports locaux, navettes ». Résultats bruts, non redressés.

La satisfaction par thème

Moyenne des notes sur 10 données aux questions de chaque thème du questionnaire détaillé. L'échelle des graphiques va de 5 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

● Été 2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Note moyenne par thème



	Note
Vos activités	**8,23**
Accès et transport	**7,46**
L'Office du Tourisme	**8,92**

Les autres notes générales



	Note	Rép.
Etes-vous satisfait(e) des commerces et services ?	**8,47**	32

Le détail des notes

Note moyenne sur 10 de chaque question. L'échelle des graphiques va de 5 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

● Été 2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Vos activités



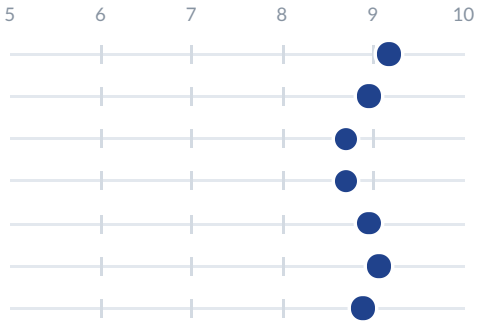
	Note	Rép.
Notez votre expérience du pass activités de 1 à 10	**7,33**	18
Notez votre expérience des remontées mécaniques de 1 à 10	**9,13**	23

Accès et transport



	Note	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**9,25**	32
Les services vélo	**6,11**	18
Les transports locaux, les navettes	**6,17**	18
Les parkings, le stationnement	**8,31**	32

L'Office du Tourisme



	Note	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,18**	28
La qualité de la réponse faite à votre demande	**8,96**	28
Horaires d'ouverture	**8,70**	27
Le temps d'attente dans les locaux	**8,71**	28
Commodité des locaux	**8,96**	27
Informations en libre service	**9,07**	28
Documents proposés (exemple plan des villages)	**8,89**	28

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire détaillé (32 réponses).

50 %
étaient déjà venus
50 % de nouveaux clients

2,4
adultes par groupe
en moyenne

1,2
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

91 %
résident en France
9 % de clientèle étrangère

Âge du répondant

25-34 ans	6 %
35-44 ans	25 %
45-54 ans	31 %
55-64 ans	28 %
Plus de 64 ans	9 %

32 répondants

Composition du foyer

Seul(e) sans enfant	6 %
Seul(e) avec enfant(s)	22 %
En couple sans enfant	25 %
En couple avec enfant(s)	47 %

32 répondants

Revenu net mensuel du ménage

Moins de 1500 €/mois	3 %
De 1500 à 3000 €/mois	28 %
De 3000 à 4500 €/mois	25 %
De 4500 à 6000 €/mois	19 %
De 6000 à 10000 €/mois	6 %
Ne souhaite pas répondre	19 %

32 répondants

Pays de résidence

France	91 %
Belgique	3 %
Royaume-Uni	3 %
Italie	3 %

32 répondants

Départements de résidence les plus représentés

Ain (01)	7 %
Loiret (45)	7 %
Maine-et-Loire (49)	7 %
Nord (59)	7 %
Val-de-Marne (94)	7 %
Val-d'Oise (95)	7 %
Bouches-du-Rhône (13)	3 %
Cher (18)	3 %
Gard (30)	3 %
Hérault (34)	3 %

29 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 23 cités

Le séjour

Organisation du séjour, pratiques et budget déclarés par les répondants au questionnaire détaillé.

Pourquoi Valfréjus plutôt qu'une autre station



32 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le moins envie de revenir



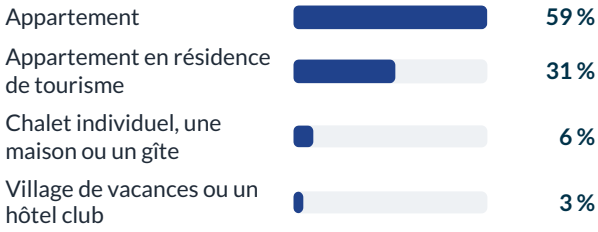
32 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



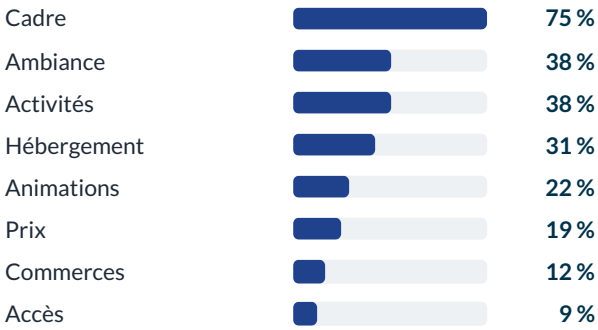
32 répondants ; plusieurs réponses possibles

Type d'hébergement



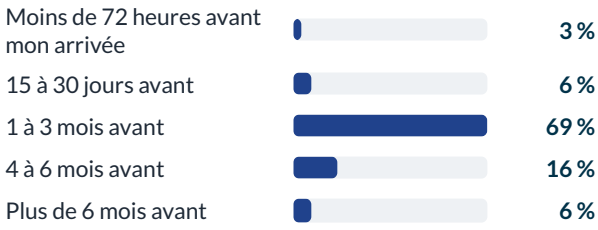
32 répondants

Ce qui donne le plus envie de revenir



32 répondants ; plusieurs réponses possibles

Délai de réservation de l'hébergement



32 répondants

Transport utilisé pour venir



32 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



32 répondants ; plusieurs réponses possibles

Budget moyen déclaré par poste



Moyenne des montants saisis, pour l'ensemble du groupe et du séjour, parmi les répondants ayant renseigné le poste.

Méthode. Clients ayant séjourné dans la station et répondu volontairement : par e-mail envoyé après le séjour, ou par accès libre (QR code, affiche, réseaux sociaux). Échantillon non redressé. Les pourcentages sont calculés sur les répondants à chaque question. Les questions de moins de 5 répondants ne sont pas publiées. Aucune donnée personnelle ni réponse individuelle dans ce document.