Haute Maurienne Vanoise

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

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTÈLE

Synthèse de l'été 2026



9,11/10
Note globale
Été 2025 : 9,22
538 répondants

72
NPS (recommandation)
Été 2025 : 73
546 répondants

550
Questionnaires remplis
questionnaire unique
(version détaillée)

Les six stations côte à côte

Notes moyennes sur 10 ; NPS en points. Sous chaque valeur, l'écart avec l'été 2025.

STATION	QUESTION-NAIRES	NOTE GLOBALE	NPS	ACCUEIL BIT	REMONTÉES MÉCANIQUES	HÉBERGE-MENT	TRANSPORTS
Aussois page 2	101	9,22 ▼ −0,16	72 ▼ −5	9,01 =	8,82 ▼ −0,29	8,89 ▲ +0,13	7,65 ▼ −0,32
Bessans page 8	41	9,51 ▲ +0,27	59 ▼ −17	8,89 ▼ −0,28	8,80 n/d	9,33 ▲ +0,47	8,64 ▲ +0,22
Bonneval-sur-Arc page 14	81	9,26 =	81 ▲ +4	8,65 ▲ +0,24	8,40 n/d	9,16 ▲ +0,09	7,21 ▼ −0,18
La Norma page 20	43	9,07 ▼ −0,11	44 ▼ −22	9,24 ▼ −0,26	8,30 ▼ −0,44	8,83 ▲ +0,49	7,68 ▲ +0,22
Val Cenis page 26	259	9,01 ▼ −0,22	76 ▲ +2	8,91 ▲ +0,30	8,58 =	9,02 =	8,00 ▲ +0,08
Valfréjus page 32	25	8,57 ▼ −0,21	72 ▲ +6	8,96 ▼ −0,22	9,00 ▼ −0,13	8,43 ▲ +0,31	6,13 =
Haute Maurienne Vanoise	550	9,11 ▼ −0,11	72 ▼ −1	8,92 ▼ −0,05	8,63 ▼ −0,22	9,00 ▲ +0,29	7,80 ▲ +0,14

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 18 %, Bessans 7 %, Bonneval-sur-Arc 15 %, La Norma 8 %, Val Cenis 47 %, Valfréjus 5 %). Elle décrit donc l'ensemble des répondants, pas une moyenne des six stations. Écart : évolution par rapport à l'été 2025 (▲ hausse, ▼ baisse, = stable). Accueil BIT, remontées mécaniques et transports ne sont notés que par les clients concernés. Moins de 60 questionnaires pour Bessans, La Norma, Valfréjus : tendance et non mesure précise. Résultats bruts, non redressés.

Aussois
Haute Maurienne Vanoise

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTÈLE

Bilan de l'été 2026



9,22 /10
Note globale
Été 2025 : 9,38
100 répondants

72
NPS (recommandation)
Été 2025 : 77
100 répondants

101
Questionnaires remplis
questionnaire unique
(version détaillée)

9,01 /10
Accueil BIT
Été 2025 : 8,97
91 répondants

8,82 /10
Remontées mécaniques
Été 2025 : 9,11
78 répondants

8,89 /10
Hébergement
Été 2025 : 8,76
100 répondants

7,65 /10
Transports
Été 2025 : 7,97
46 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 78 %
- Passifs (7 et 8) : 16 %
- Détracteurs (0 à 6) : 6 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 25 %
- Conforme : 65 %
- Au-dessous : 10 %

100 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,22 sur 10**, en baisse par rapport à l'été 2025 (9,38).
- **NPS de 72** : 78 % de promoteurs pour 6 % de détracteurs, en baisse par rapport à l'été 2025 (77).
- **Les mieux notés** : commodité des locaux (9,32), le temps d'attente dans les locaux (9,24), horaires d'ouverture (9,14).
- **Les moins bien notés** : les transports locaux, les navettes (7,65), les services vélo (8,28), notez votre expérience du pass activités de 1 à 10 (8,58).
- **Évolutions les plus marquées** sur un an : les transports locaux, les navettes (−0,32), notez votre expérience des remontées mécaniques de 1 à 10 (−0,29), la qualité de la réponse faite à votre demande (+0,25).

Lecture. Réponses recueillies du 26/08/2026 au 23/09/2026 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 2026 ▌Été 2025 Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

Note moyenne par thème

	6 7 8 9 10	Note	Écart
Vos activités		**8,70**	▼ −0,20
Accès et transport		**8,45**	▼ −0,11
L'Office du Tourisme		**9,10**	▲ +0,07

Les autres notes générales

	6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
Etes-vous satisfait(e) des commerces et services ?		**8,57**	▼ −0,19	99

Le détail des notes

Note moyenne sur 10 de chaque question, comparée à l'été 2025. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

● Été 2026 ▌ Été 2025 Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

Vos activités

	6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
Notez votre expérience du pass activités de 1 à 10		**8,58**	▼ −0,11	52
Notez votre expérience des remontées mécaniques de 1 à 10		**8,82**	▼ −0,29	78

Accès et transport

	6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
L'accessibilité pour venir en station		**9,03**	▼ −0,24	100
Les services vélo		**8,28**	▲ +0,05	40
Les transports locaux, les navettes		**7,65**	▼ −0,32	46
Les parkings, le stationnement		**8,84**	▲ +0,07	83

L'Office du Tourisme

	6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel		**9,01**	=	91
La qualité de la réponse faite à votre demande		**9,03**	▲ +0,25	80
Horaires d'ouverture		**9,14**	▲ +0,14	80
Le temps d'attente dans les locaux		**9,24**	=	80
Commodité des locaux		**9,32**	=	79
Informations en libre service		**9,04**	=	79
Documents proposés (exemple plan des villages)		**8,94**	▲ +0,05	80

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire détaillé (101 réponses).

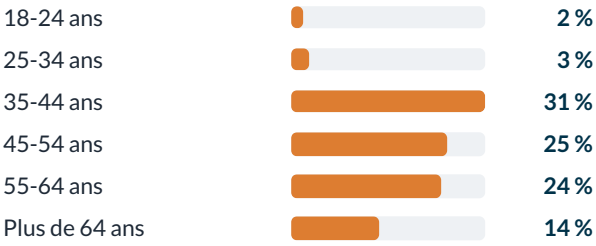
47 %
étaient déjà venus
53 % de nouveaux clients

2,6
adultes par groupe
en moyenne

1,4
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

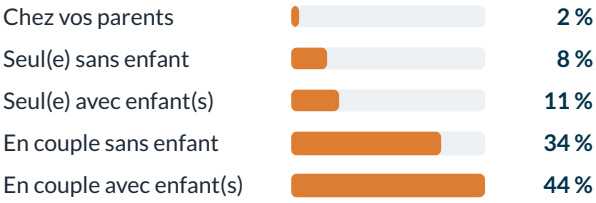
91 %
résident en France
9 % de clientèle étrangère

Âge du répondant



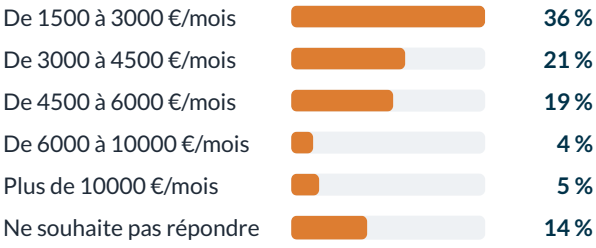
99 répondants

Composition du foyer



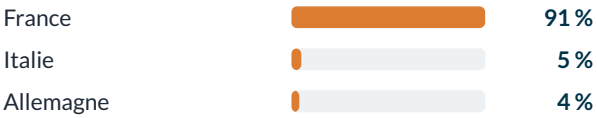
99 répondants

Revenu net mensuel du ménage



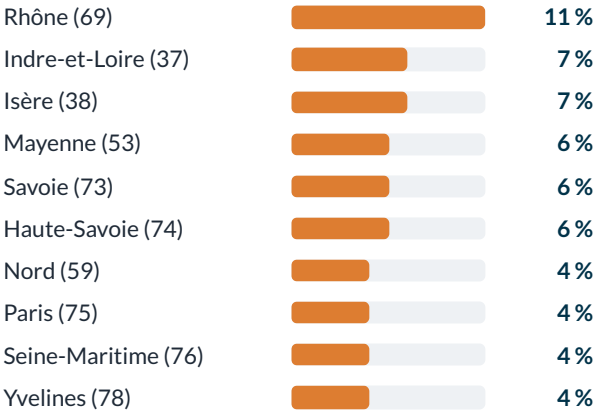
99 répondants

Pays de résidence



99 répondants

Départements de résidence les plus représentés

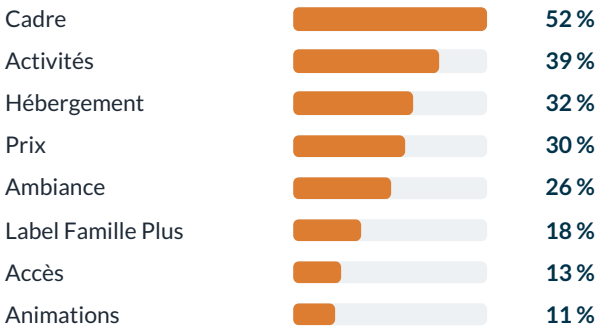


90 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 30 cités

Le séjour

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

Pourquoi Aussois plutôt qu'une autre station



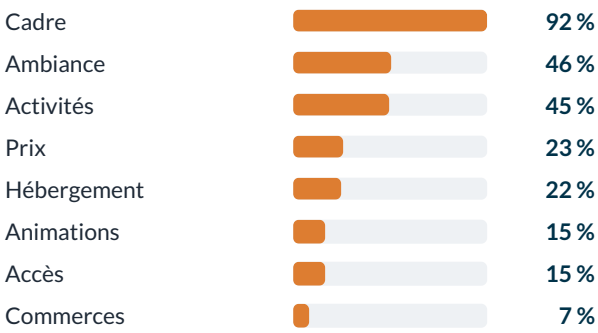
100 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



100 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le plus envie de revenir



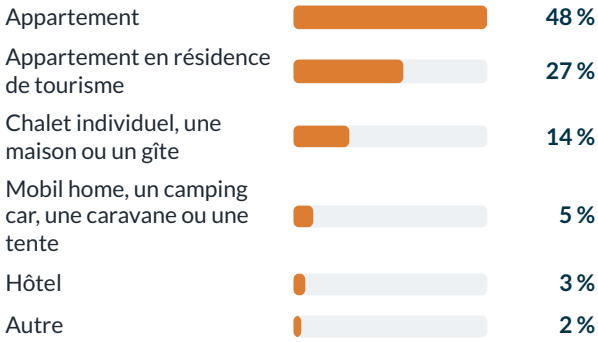
99 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le moins envie de revenir



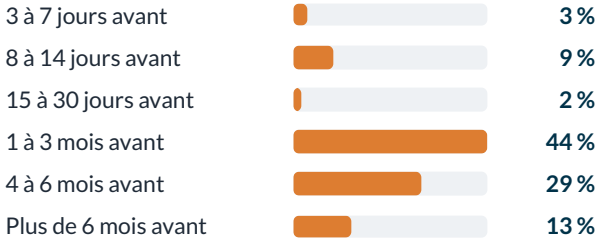
99 répondants ; plusieurs réponses possibles

Type d'hébergement



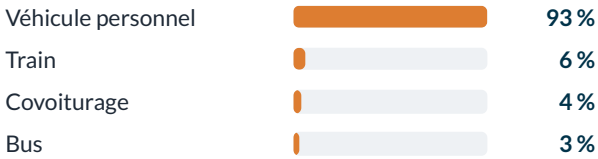
99 répondants

Délai de réservation de l'hébergement



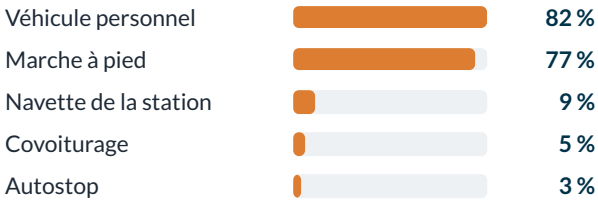
100 répondants

Transport utilisé pour venir



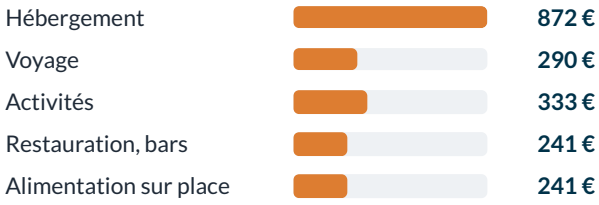
100 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



100 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 2026



9,51/10
Note globale
Été 2025 : 9,24
39 répondants

59
NPS (recommandation)
Été 2025 : 76
39 répondants

41
Questionnaires remplis
questionnaire unique
(version détaillée)

8,89/10
Accueil BIT
Été 2025 : 9,17
38 répondants

8,80/10
Remontées mécaniques
Été 2025 : n/d
5 répondants

9,33/10
Hébergement
Été 2025 : 8,86
39 répondants

8,64/10
Transports
Été 2025 : 8,42
36 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 72 %
- Passifs (7 et 8) : 15 %
- Détracteurs (0 à 6) : 13 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 33 %
- Conforme : 67 %
- Au-dessous : 0 %

39 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,51 sur 10**, en hausse par rapport à l'été 2025 (9,24).
- **NPS de 59** : 72 % de promoteurs pour 13 % de détracteurs, en baisse par rapport à l'été 2025 (76).
- **Les mieux notés** : le temps d'attente dans les locaux (9,21), informations en libre service (9,10), commodité des locaux (9,09).
- **Les moins bien notés** : les services vélo (8,17), les transports locaux, les navettes (8,64), les parkings, le stationnement (8,70).
- **Évolutions les plus marquées** sur un an : le temps d'attente dans les locaux (+0,56), etes-vous satisfait(e) des commerces et services ? (−0,33), la disponibilité et l'amabilité du personnel (−0,28).
- **Prudence** : 41 questionnaires seulement, les résultats donnent une tendance et non une mesure précise.

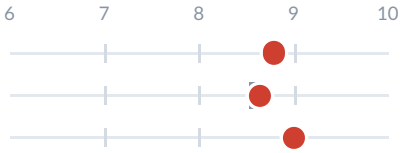
Lecture. Réponses recueillies du 27/08/2026 au 31/08/2026 auprès de clients ayant séjourné à Bessans. Un seul questionnaire détaillé était proposé pour cette saison. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Office de tourisme : disponibilité et amabilité du personnel » ; 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 2026 ▌Été 2025 Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

Note moyenne par thème



	Note	Écart
Vos activités	8,80	n/d
Accès et transport	8,64	▲ +0,07
L'Office du Tourisme	9,00	=

Les autres notes générales



	Note	Écart	Rép.
Etes-vous satisfait(e) des commerces et services ?	8,05	▼ −0,33	39

Le détail des notes

Note moyenne sur 10 de chaque question, comparée à l'été 2025. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

● Été 2026 ▌ Été 2025 Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

Vos activités

	6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
Notez votre expérience des remontées mécaniques de 1 à 10		**8,80**	n/d	5

Accès et transport

	6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
L'accessibilité pour venir en station		**9,05**	▲ +0,05	39
Les services vélo		**8,17**	▼ −0,16	12
Les transports locaux, les navettes		**8,64**	▲ +0,22	36
Les parkings, le stationnement		**8,70**	▲ +0,17	33

L'Office du Tourisme

	6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel		**8,89**	▼ −0,28	38
La qualité de la réponse faite à votre demande		**9,03**	▼ −0,08	36
Horaires d'ouverture		**8,94**	▼ −0,18	34
Le temps d'attente dans les locaux		**9,21**	▲ +0,56	34
Commodité des locaux		**9,09**	=	34
Informations en libre service		**9,10**	=	30
Documents proposés (exemple plan des villages)		**8,77**	▼ −0,17	35

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire détaillé (41 réponses).

56 %
étaient déjà venus
44 % de nouveaux clients

2,9
adultes par groupe
en moyenne

0,5
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

90 %
résident en France
10 % de clientèle étrangère

Âge du répondant

25-34 ans	8 %
45-54 ans	13 %
55-64 ans	21 %
Plus de 64 ans	59 %

39 répondants

Composition du foyer

Seul(e) sans enfant	10 %
Seul(e) avec enfant(s)	3 %
En couple sans enfant	74 %
En couple avec enfant(s)	13 %

39 répondants

Revenu net mensuel du ménage

Moins de 1500 €/mois	8 %
De 1500 à 3000 €/mois	8 %
De 3000 à 4500 €/mois	18 %
De 4500 à 6000 €/mois	28 %
De 6000 à 10000 €/mois	3 %
Ne souhaite pas répondre	36 %

39 répondants

Pays de résidence

France	90 %
Suisse	8 %
Belgique	3 %

39 répondants

Départements de résidence les plus représentés

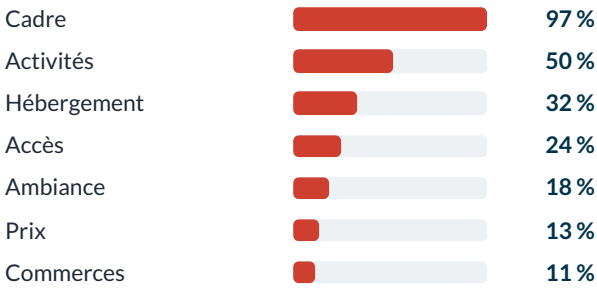
Rhône (69)	16 %
Loire (42)	14 %
Hérault (34)	8 %
Mayenne (53)	8 %
Yvelines (78)	5 %
Somme (80)	5 %
Essonne (91)	5 %
99	5 %
Ardèche (07)	3 %
Dordogne (24)	3 %

37 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 20 cités

Le séjour

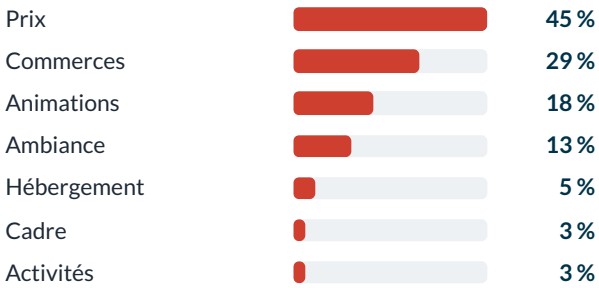
Organisation du séjour, pratiques et budget déclarés par les répondants au questionnaire détaillé.

Pourquoi Bessans plutôt qu'une autre station



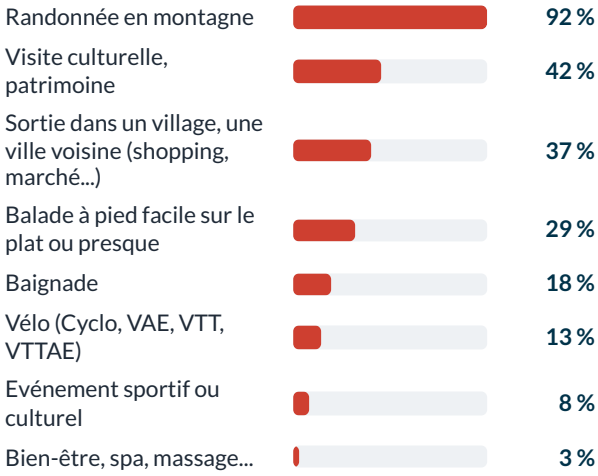
38 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le moins envie de revenir



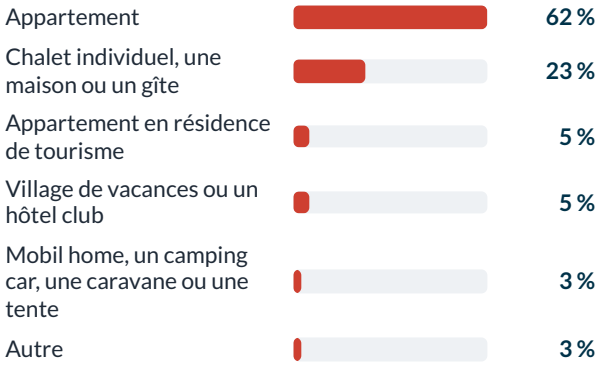
38 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



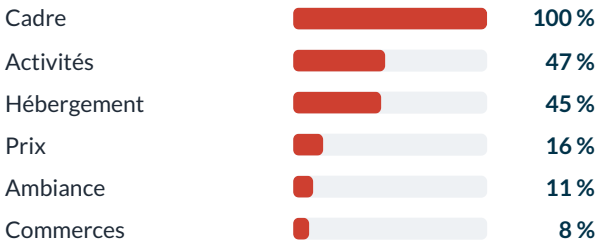
38 répondants ; plusieurs réponses possibles

Type d'hébergement



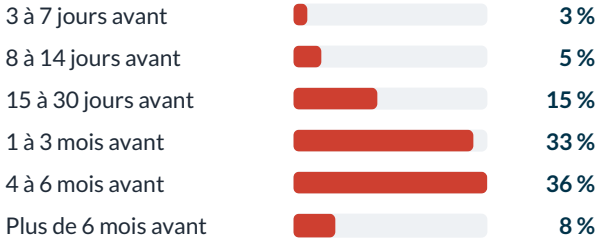
39 répondants

Ce qui donne le plus envie de revenir



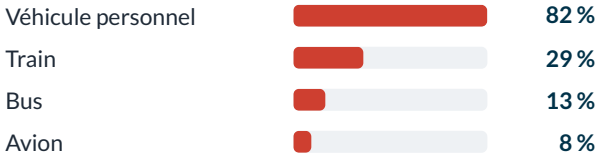
38 répondants ; plusieurs réponses possibles

Délai de réservation de l'hébergement



39 répondants

Transport utilisé pour venir



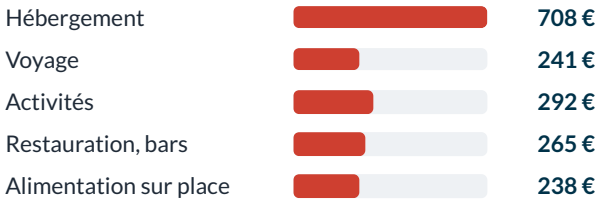
38 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



38 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 2026



9,26 /10
Note globale
Été 2025 : 9,27
80 répondants

81
NPS (recommandation)
Été 2025 : 77
80 répondants

81
Questionnaires remplis
questionnaire unique
(version détaillée)

8,65 /10
Accueil BIT
Été 2025 : 8,41
72 répondants

8,40 /10
Remontées mécaniques
Été 2025 : n/d
10 répondants

9,16 /10
Hébergement
Été 2025 : 9,07
80 répondants

7,21 /10
Transports
Été 2025 : 7,39
48 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 84 %
- Passifs (7 et 8) : 14 %
- Détracteurs (0 à 6) : 2 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 30 %
- Conforme : 64 %
- Au-dessous : 6 %

80 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,26 sur 10**, stable par rapport à l'été 2025 (9,27).
- **NPS de 81** : 84 % de promoteurs pour 2 % de détracteurs, en hausse par rapport à l'été 2025 (77).
- **Les mieux notés** : le temps d'attente dans les locaux (9,15), commodité des locaux (8,98), informations en libre service (8,94).
- **Les moins bien notés** : les services vélo (7,00), les transports locaux, les navettes (7,21), la qualité de la réponse faite à votre demande (8,35).
- **Évolutions les plus marquées** sur un an : la qualité de la réponse faite à votre demande (+0,62), les services vélo (−0,57), la disponibilité et l'amabilité du personnel (+0,24).

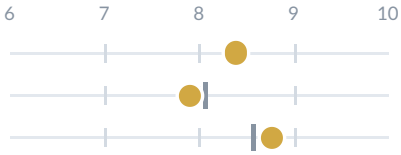
Lecture. Réponses recueillies du 27/08/2026 au 10/09/2026 auprès de clients ayant séjourné à Bonneval-sur-Arc. Un seul questionnaire détaillé était proposé pour cette saison. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Office de tourisme : disponibilité et amabilité du personnel » ; 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 2026 ▌Été 2025 Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

Note moyenne par thème



	Note	Écart
Vos activités	8,40	n/d
Accès et transport	7,91	▼ −0,16
L'Office du Tourisme	8,77	▲ +0,19

Les autres notes générales



	Note	Écart	Rép.
Etes-vous satisfait(e) des commerces et services ?	8,39	▼ −0,08	79

Le détail des notes

Note moyenne sur 10 de chaque question, comparée à l'été 2025. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

● Été 2026 ▌ Été 2025 Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

Vos activités

	6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
Notez votre expérience des remontées mécaniques de 1 à 10		**8,40**	n/d	10

Accès et transport

	6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
L'accessibilité pour venir en station		**8,86**	▲ +0,06	80
Les services vélo		**7,00**	▼ −0,57	17
Les transports locaux, les navettes		**7,21**	▼ −0,18	48
Les parkings, le stationnement		**8,55**	=	65

L'Office du Tourisme

	6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel		**8,65**	▲ +0,24	72
La qualité de la réponse faite à votre demande		**8,35**	▲ +0,62	63
Horaires d'ouverture		**8,67**	=	63
Le temps d'attente dans les locaux		**9,15**	▲ +0,15	60
Commodité des locaux		**8,98**	▲ +0,08	59
Informations en libre service		**8,94**	▲ +0,12	63
Documents proposés (exemple plan des villages)		**8,64**	▲ +0,12	59

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire détaillé (81 réponses).

72 %
étaient déjà venus
28 % de nouveaux clients

2,5
adultes par groupe
en moyenne

1,4
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

89 %
résident en France
11 % de clientèle étrangère

Âge du répondant

25-34 ans	6 %
35-44 ans	22 %
45-54 ans	46 %
55-64 ans	16 %
Plus de 64 ans	10 %

79 répondants

Composition du foyer

Seul(e) sans enfant	3 %
Seul(e) avec enfant(s)	5 %
En couple sans enfant	37 %
En couple avec enfant(s)	56 %

79 répondants

Revenu net mensuel du ménage

Moins de 1500 €/mois	1 %
De 1500 à 3000 €/mois	8 %
De 3000 à 4500 €/mois	22 %
De 4500 à 6000 €/mois	24 %
De 6000 à 10000 €/mois	24 %
Plus de 10000 €/mois	9 %
Ne souhaite pas répondre	13 %

79 répondants

Pays de résidence

France	89 %
Belgique	8 %
Canada	4 %

79 répondants

Départements de résidence les plus représentés

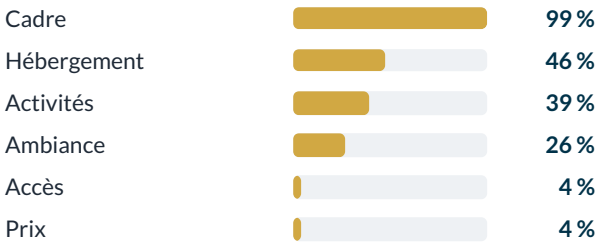
Indre-et-Loire (37)	10 %
Seine-Maritime (76)	9 %
Alpes-Maritimes (06)	7 %
Isère (38)	7 %
Haute-Savoie (74)	7 %
Bouches-du-Rhône (13)	6 %
Ille-et-Vilaine (35)	6 %
Maine-et-Loire (49)	6 %
Allier (03)	4 %
Ardennes (08)	4 %

70 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 22 cités

Le séjour

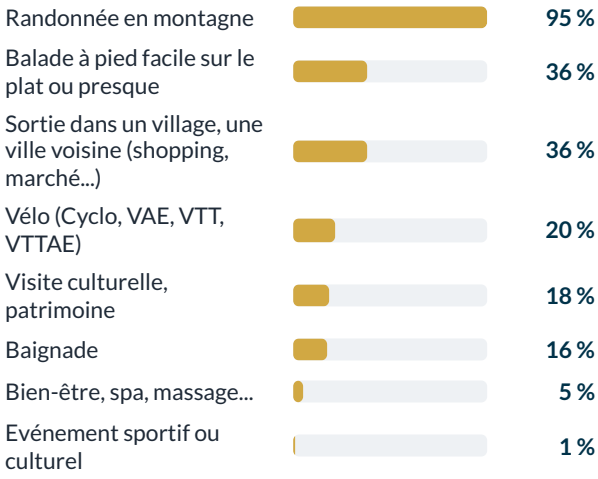
Organisation du séjour, pratiques et budget déclarés par les répondants au questionnaire détaillé.

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



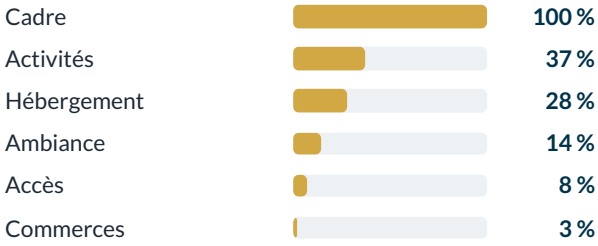
80 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



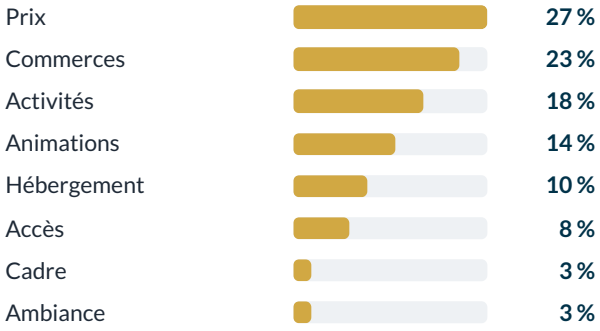
80 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le plus envie de revenir



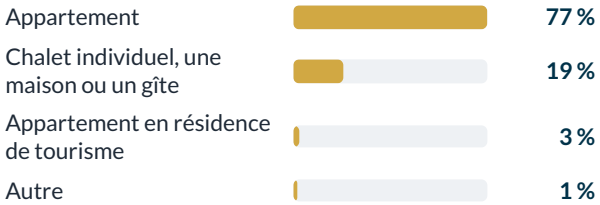
79 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le moins envie de revenir



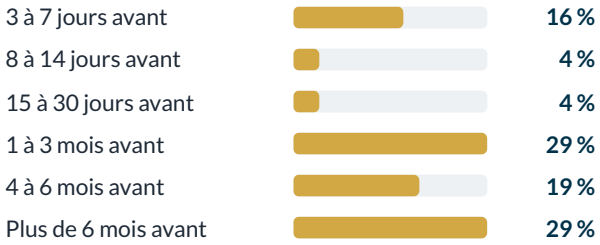
79 répondants ; plusieurs réponses possibles

Type d'hébergement



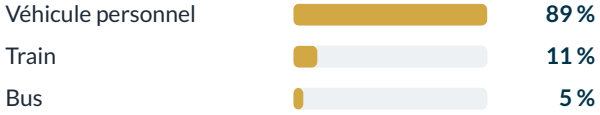
77 répondants

Délai de réservation de l'hébergement



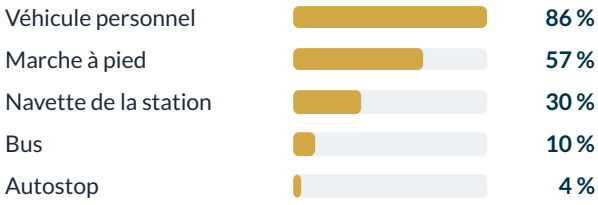
80 répondants

Transport utilisé pour venir



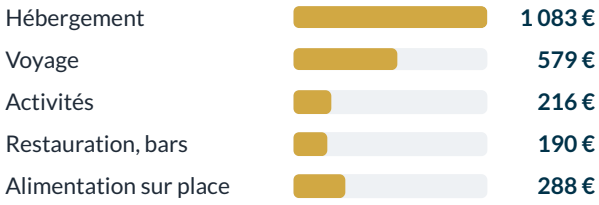
80 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



80 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 2026



9,07 /10
Note globale
Été 2025 : 9,18
42 répondants

44
NPS (recommandation)
Été 2025 : 66
43 répondants

43
Questionnaires remplis
questionnaire unique
(version détaillée)

9,24 /10
Accueil BIT
Été 2025 : 9,50
41 répondants

8,30 /10
Remontées mécaniques
Été 2025 : 8,74
37 répondants

8,83 /10
Hébergement
Été 2025 : 8,34
42 répondants

7,68 /10
Transports
Été 2025 : 7,46
19 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 60 %
- Passifs (7 et 8) : 23 %
- Détracteurs (0 à 6) : 16 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 16 %
- Conforme : 79 %
- Au-dessous : 5 %

43 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,07 sur 10**, en baisse par rapport à l'été 2025 (9,18).
- **NPS de 44** : 60 % de promoteurs pour 16 % de détracteurs, en baisse par rapport à l'été 2025 (66).
- **Les mieux notés** : la disponibilité et l'amabilité du personnel (9,24), commodité des locaux (9,16), horaires d'ouverture (9,07).
- **Les moins bien notés** : les transports locaux, les navettes (7,68), les services vélo (8,23), notez votre expérience des remontées mécaniques de 1 à 10 (8,30).
- **Évolutions les plus marquées** sur un an : l'accessibilité pour venir en station (−0,51), notez votre expérience des remontées mécaniques de 1 à 10 (−0,44), les services vélo (+0,44).
- **Prudence** : 43 questionnaires seulement, les résultats donnent une tendance et non une mesure précise.

Lecture. Réponses recueillies du 26/08/2026 au 02/09/2026 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 2026 ▌Été 2025 Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

Note moyenne par thème

	6 7 8 9 10	Note	Écart
Vos activités		**8,51**	▼ −0,17
Accès et transport		**8,45**	=
L'Office du Tourisme		**9,08**	▼ −0,28

Les autres notes générales

	6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
Etes-vous satisfait(e) des commerces et services ?		**8,55**	▼ −0,11	42

Le détail des notes

Note moyenne sur 10 de chaque question, comparée à l'été 2025. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

● Été 2026 ▌ Été 2025 Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

Vos activités

	6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
Notez votre expérience du pass activités de 1 à 10		**8,71**	▲ +0,09	28
Notez votre expérience des remontées mécaniques de 1 à 10		**8,30**	▼ −0,44	37

Accès et transport

	6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
L'accessibilité pour venir en station		**8,88**	▼ −0,51	43
Les services vélo		**8,23**	▲ +0,44	22
Les transports locaux, les navettes		**7,68**	▲ +0,22	19
Les parkings, le stationnement		**9,00**	▼ −0,13	32

L'Office du Tourisme

	6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel		**9,24**	▼ −0,26	41
La qualité de la réponse faite à votre demande		**9,05**	▼ −0,24	40
Horaires d'ouverture		**9,07**	▼ −0,28	40
Le temps d'attente dans les locaux		**8,97**	▼ −0,26	40
Commodité des locaux		**9,16**	▼ −0,28	38
Informations en libre service		**9,07**	▼ −0,32	40
Documents proposés (exemple plan des villages)		**9,03**	▼ −0,31	37

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire détaillé (43 réponses).

45 %
étaient déjà venus
55 % de nouveaux clients

2,3
adultes par groupe
en moyenne

1,8
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

86 %
résident en France
14 % de clientèle étrangère

Âge du répondant

18-24 ans	5 %
35-44 ans	36 %
45-54 ans	33 %
55-64 ans	12 %
Plus de 64 ans	14 %

42 répondants

Composition du foyer

Seul(e) sans enfant	5 %
Seul(e) avec enfant(s)	5 %
En couple sans enfant	19 %
En couple avec enfant(s)	71 %

42 répondants

Revenu net mensuel du ménage

Moins de 1500 €/mois	5 %
De 1500 à 3000 €/mois	26 %
De 3000 à 4500 €/mois	26 %
De 4500 à 6000 €/mois	19 %
De 6000 à 10000 €/mois	2 %
Ne souhaite pas répondre	21 %

42 répondants

Pays de résidence

France	86 %
Belgique	5 %
Pays-Bas	5 %
Irlande	5 %

42 répondants

Départements de résidence les plus représentés

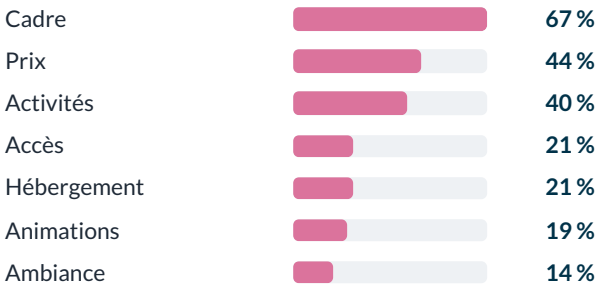
Rhône (69)	11 %
Drôme (26)	8 %
Pas-de-Calais (62)	8 %
Val-d'Oise (95)	8 %
Côte-d'Or (21)	6 %
Loire (42)	6 %
Nord (59)	6 %
Sarthe (72)	6 %
Tarn (81)	6 %
Essonne (91)	6 %

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

Le séjour

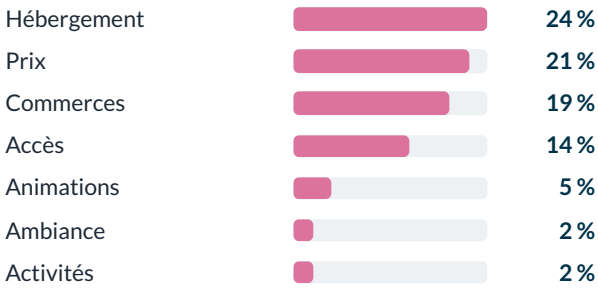
Organisation du séjour, pratiques et budget déclarés par les répondants au questionnaire détaillé.

Pourquoi La Norma plutôt qu'une autre station



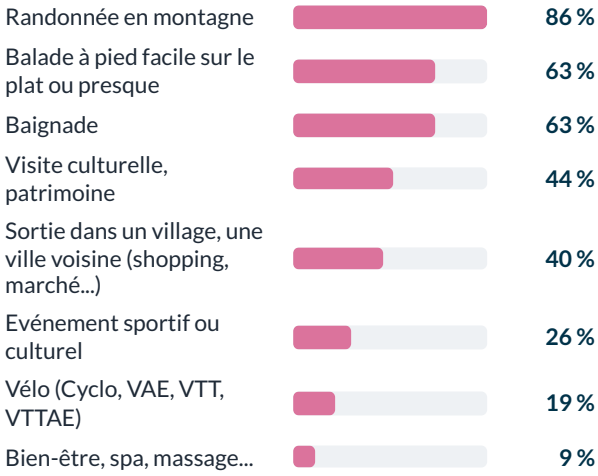
43 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le moins envie de revenir



42 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



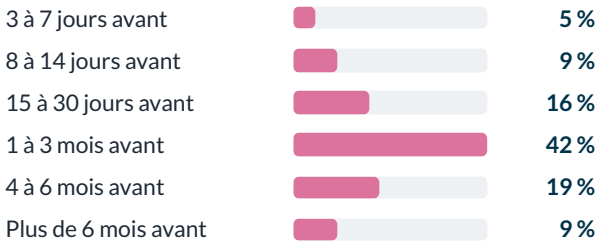
43 répondants ; plusieurs réponses possibles

Type d'hébergement



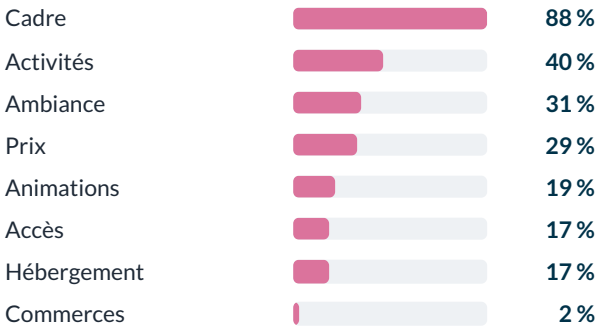
42 répondants

Délai de réservation de l'hébergement



43 répondants

Ce qui donne le plus envie de revenir



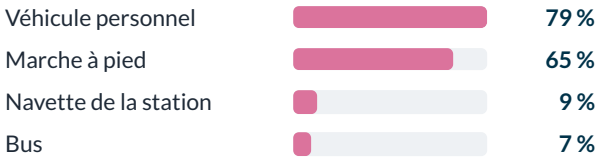
42 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé pour venir



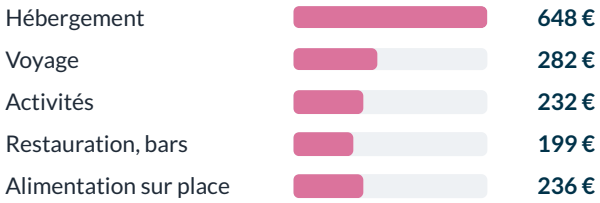
43 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



43 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 2026



9,01 /10
Note globale
Été 2025 : 9,23
254 répondants

76
NPS (recommandation)
Été 2025 : 74
259 répondants

259
Questionnaires remplis
questionnaire unique
(version détaillée)

8,91 /10
Accueil BIT
Été 2025 : 8,61
234 répondants

8,58 /10
Remontées mécaniques
Été 2025 : 8,55
150 répondants

9,02 /10
Hébergement
Été 2025 : 8,98
254 répondants

8,00 /10
Transports
Été 2025 : 7,92
160 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 81 %
- Passifs (7 et 8) : 13 %
- Détracteurs (0 à 6) : 6 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 21 %
- Conforme : 73 %
- Au-dessous : 6 %

259 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,01 sur 10**, en baisse par rapport à l'été 2025 (9,23).
- **NPS de 76** : 81 % de promoteurs pour 6 % de détracteurs, en hausse par rapport à l'été 2025 (74).
- **Les mieux notés** : commodité des locaux (9,04), le temps d'attente dans les locaux (8,96), horaires d'ouverture (8,94).
- **Les moins bien notés** : notez votre expérience du pass activités de 1 à 10 (7,30), les transports locaux, les navettes (8,00), les services vélo (8,15).
- **Évolutions les plus marquées** sur un an : les services vélo (+0,43), la disponibilité et l'amabilité du personnel (+0,30), documents proposés (exemple plan des villages) (−0,17).

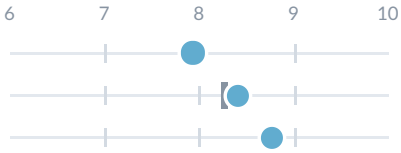
Lecture. Réponses recueillies du 26/08/2026 au 29/09/2026 auprès de clients ayant séjourné à Val Cenis. Un seul questionnaire détaillé était proposé pour cette saison. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Office de tourisme : disponibilité 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 2026 ▌Été 2025 Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

Note moyenne par thème



	Note	Écart
Vos activités	7,94	=
Accès et transport	8,41	▲ +0,13
L'Office du Tourisme	8,78	=

Les autres notes générales



	Note	Écart	Rép.
Etes-vous satisfait(e) des commerces et services ?	8,86	=	254

Le détail des notes

Note moyenne sur 10 de chaque question, comparée à l'été 2025. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

● Été 2026 ▌ Été 2025 Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

Vos activités

	Note	Écart	Rép.
Notez votre expérience du pass activités de 1 à 10	**7,30**	=	76
Notez votre expérience des remontées mécaniques de 1 à 10	**8,58**	=	150

Accès et transport

	Note	Écart	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**8,90**	=	259
Les services vélo	**8,15**	▲ +0,43	94
Les transports locaux, les navettes	**8,00**	▲ +0,08	160
Les parkings, le stationnement	**8,58**	▲ +0,05	214

L'Office du Tourisme

	Note	Écart	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**8,91**	▲ +0,30	234
La qualité de la réponse faite à votre demande	**8,65**	▲ +0,05	217
Horaires d'ouverture	**8,94**	=	212
Le temps d'attente dans les locaux	**8,96**	▼ −0,05	213
Commodité des locaux	**9,04**	=	207
Informations en libre service	**8,51**	▼ −0,13	204
Documents proposés (exemple plan des villages)	**8,44**	▼ −0,17	205

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire détaillé (259 réponses).

62 %
étaient déjà venus
38 % de nouveaux clients

2,5
adultes par groupe
en moyenne

1,2
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

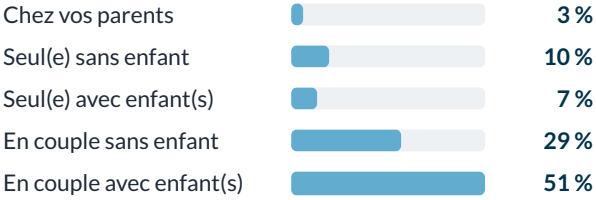
88 %
résident en France
12 % de clientèle étrangère

Âge du répondant



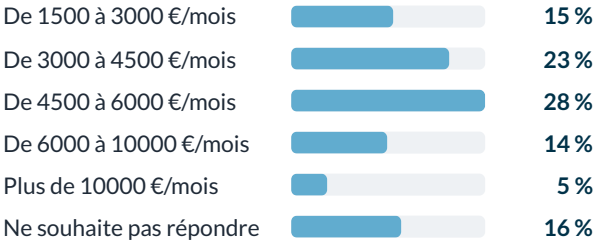
254 répondants

Composition du foyer



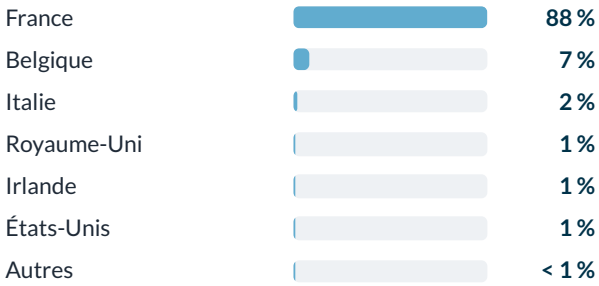
254 répondants

Revenu net mensuel du ménage



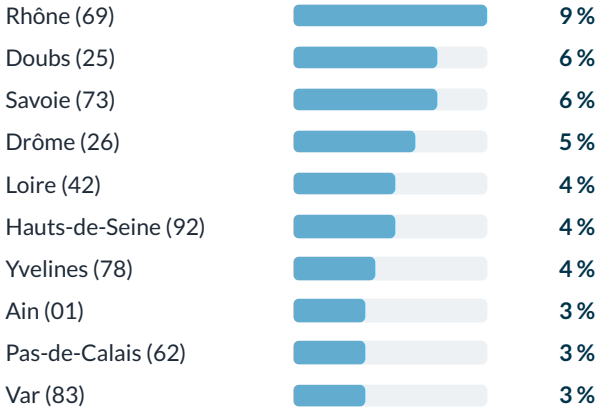
254 répondants

Pays de résidence



254 répondants

Départements de résidence les plus représentés

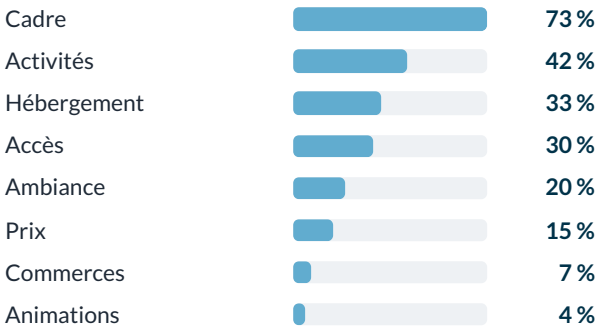


223 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 47 cités

Le séjour

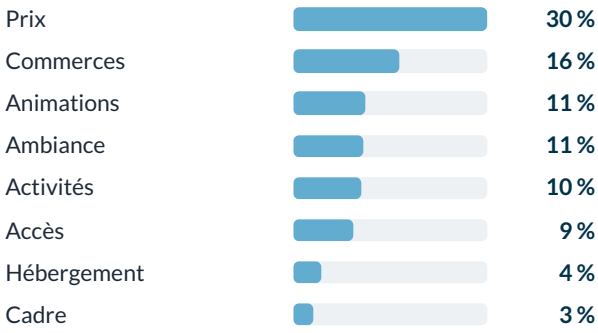
Organisation du séjour, pratiques et budget déclarés par les répondants au questionnaire détaillé.

Pourquoi Val Cenis plutôt qu'une autre station



259 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le moins envie de revenir



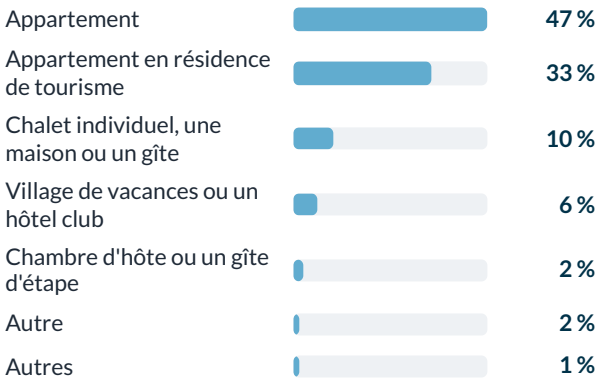
254 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



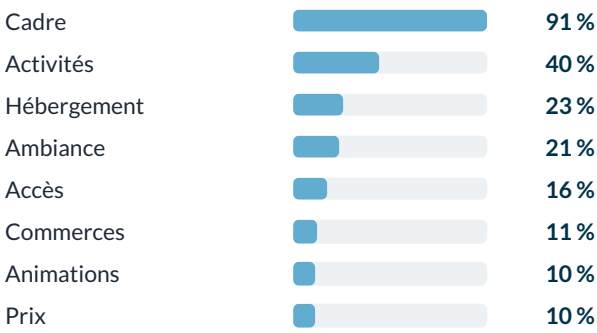
259 répondants ; plusieurs réponses possibles

Type d'hébergement



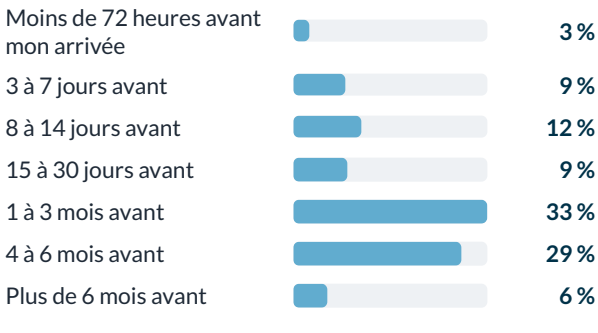
251 répondants

Ce qui donne le plus envie de revenir



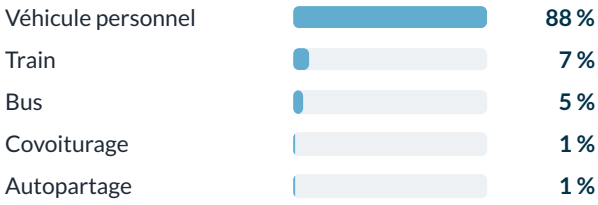
254 répondants ; plusieurs réponses possibles

Délai de réservation de l'hébergement



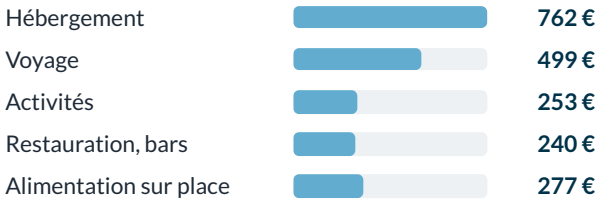
259 répondants

Transport utilisé pour venir



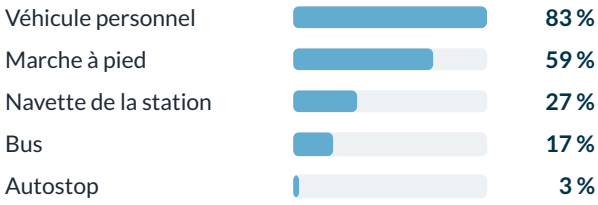
259 répondants ; plusieurs réponses possibles

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



259 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 2026



8,57 /10
Note globale
Été 2025 : 8,78
23 répondants

72
NPS (recommandation)
Été 2025 : 66
25 répondants

25
Questionnaires remplis
questionnaire unique
(version détaillée)

8,96 /10
Accueil BIT
Été 2025 : 9,18
24 répondants

9,00 /10
Remontées mécaniques
Été 2025 : 9,13
15 répondants

8,43 /10
Hébergement
Été 2025 : 8,12
23 répondants

6,13 /10
Transports
Été 2025 : 6,17
15 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 80 %
- Passifs (7 et 8) : 12 %
- Détracteurs (0 à 6) : 8 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 32 %
- Conforme : 52 %
- Au-dessous : 16 %

25 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 8,57 sur 10**, en baisse par rapport à l'été 2025 (8,78).
- **NPS de 72** : 80 % de promoteurs pour 8 % de détracteurs, en hausse par rapport à l'été 2025 (66).
- **Les mieux notés** : la qualité de la réponse faite à votre demande (9,57), commodité des locaux (9,26), informations en libre service (9,26).
- **Les moins bien notés** : les transports locaux, les navettes (6,13), les services vélo (6,71), notez votre expérience du pass activités de 1 à 10 (6,85).
- **Évolutions les plus marquées** sur un an : la qualité de la réponse faite à votre demande (+0,61), les services vélo (+0,60), notez votre expérience du pass activités de 1 à 10 (−0,48).
- **Prudence** : 25 questionnaires seulement, les résultats donnent une tendance et non une mesure précise.

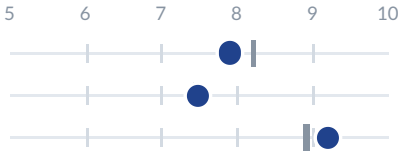
Lecture. Réponses recueillies du 26/08/2026 au 02/09/2026 auprès de clients ayant séjourné à Valfréjus. Un seul questionnaire détaillé était proposé pour cette saison. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Office de tourisme : disponibilité 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 2026 ▌Été 2025 Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

Note moyenne par thème



	Note	Écart
Vos activités	7,92	▼ −0,31
Accès et transport	7,49	=
L'Office du Tourisme	9,20	▲ +0,28

Les autres notes générales



	Note	Écart	Rép.
Etes-vous satisfait(e) des commerces et services ?	8,70	▲ +0,23	23

Le détail des notes

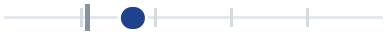
Note moyenne sur 10 de chaque question, comparée à l'été 2025. L'échelle des graphiques va de 5 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

● Été 2026 ▌ Été 2025 Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

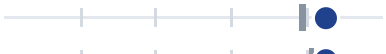
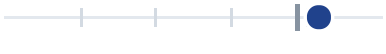
Vos activités

	5 6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
Notez votre expérience du pass activités de 1 à 10		**6,85**	▼ −0,48	13
Notez votre expérience des remontées mécaniques de 1 à 10		**9,00**	▼ −0,13	15

Accès et transport

	5 6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
L'accessibilité pour venir en station		**9,12**	▼ −0,13	25
Les services vélo		**6,71**	▲ +0,60	14
Les transports locaux, les navettes		**6,13**	=	15
Les parkings, le stationnement		**8,00**	▼ −0,31	25

L'Office du Tourisme

	5 6 7 8 9 10	Note	Écart	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel		**8,96**	▼ −0,22	24
La qualité de la réponse faite à votre demande		**9,57**	▲ +0,61	23
Horaires d'ouverture		**9,04**	▲ +0,34	23
Le temps d'attente dans les locaux		**9,13**	▲ +0,42	23
Commodité des locaux		**9,26**	▲ +0,30	23
Informations en libre service		**9,26**	▲ +0,19	23
Documents proposés (exemple plan des villages)		**9,17**	▲ +0,28	23

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire détaillé (25 réponses).

43 %
étaient déjà venus
57 % de nouveaux clients

2,8
adultes par groupe
en moyenne

1,3
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

87 %
résident en France
13 % de clientèle étrangère

Âge du répondant

25-34 ans	4 %
35-44 ans	30 %
45-54 ans	30 %
55-64 ans	30 %
Plus de 64 ans	4 %

23 répondants

Composition du foyer

Seul(e) sans enfant	9 %
Seul(e) avec enfant(s)	30 %
En couple sans enfant	22 %
En couple avec enfant(s)	39 %

23 répondants

Revenu net mensuel du ménage

Moins de 1500 €/mois	4 %
De 1500 à 3000 €/mois	35 %
De 3000 à 4500 €/mois	35 %
De 4500 à 6000 €/mois	13 %
Ne souhaite pas répondre	13 %

23 répondants

Pays de résidence

France	87 %
Italie	9 %
Belgique	4 %

23 répondants

Départements de résidence les plus représentés

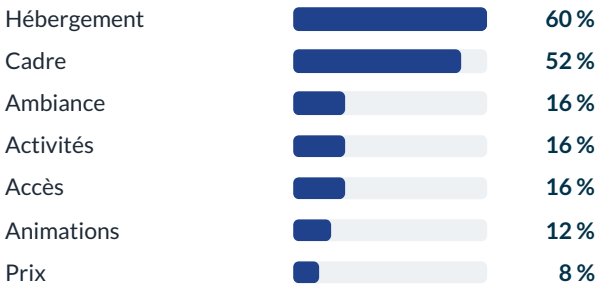
Nord (59)	15 %
Haute-Loire (43)	10 %
Pas-de-Calais (62)	10 %
Rhône (69)	10 %
Ain (01)	5 %
Gard (30)	5 %
Hérault (34)	5 %
Indre-et-Loire (37)	5 %
Loiret (45)	5 %
Meuse (55)	5 %

20 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 15 cités

Le séjour

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

Pourquoi Valfréjus plutôt qu'une autre station



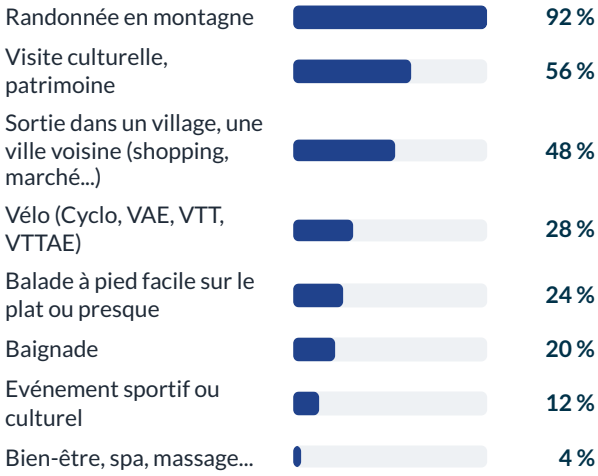
25 répondants ; plusieurs réponses possibles

Ce qui donne le moins envie de revenir



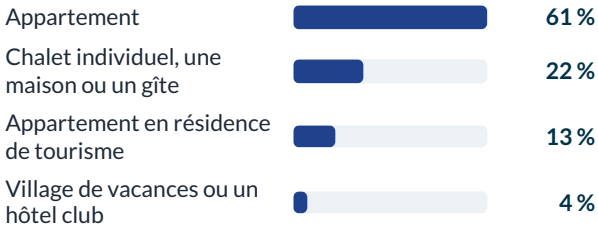
23 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



25 répondants ; plusieurs réponses possibles

Type d'hébergement



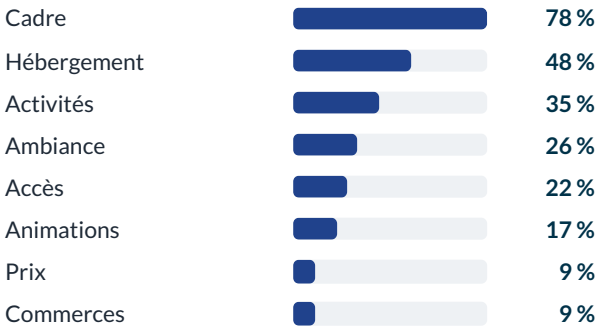
23 répondants

Délai de réservation de l'hébergement



25 répondants

Ce qui donne le plus envie de revenir



23 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé pour venir



25 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



25 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.