Haute Maurienne Vanoise

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

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTÈLE

Synthèse de l'hiver 2024-2025



9,01/10
Note globale
Pas de saison précédente
5 504 répondants

71
NPS (recommandation)
Pas de saison précédente
3 607 répondants

5 504
Questionnaires remplis
dont 3 607 poursuivis
par le questionnaire long

Les six stations côte à côte

Notes moyennes sur 10 ; NPS en points.

STATION	QUESTIONNAIRES	NOTE GLOBALE	NPS	ACCUEIL BIT	REMONTÉES MÉCANIQUES	HÉBERGEMENT	TRANSPORTS
Aussois page 2	807 dont 530 longs	9,06	74	9,32	8,72	8,98	8,82
Bessans page 9	206 dont 121 longs	9,31	77	9,44	9,21	8,70	7,02
Bonneval-sur-Arc page 16	137 dont 84 longs	9,31	86	9,30	9,07	8,86	7,53
La Norma page 23	743 dont 514 longs	9,19	74	9,43	8,92	8,78	8,53
Val Cenis page 30	3 038 dont 2 020 longs	9,01	74	9,17	8,78	8,95	8,28
Valfréjus page 37	573 dont 338 longs	8,54	45	8,88	8,23	8,45	8,36
Haute Maurienne Vanoise	**5 504** dont 3 607 longs	9,01	71	9,22	8,75	8,87	8,35

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 15 %, Bessans 4 %, Bonneval-sur-Arc 2 %, La Norma 13 %, Val Cenis 55 %, Valfréjus 10 %). 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. Résultats bruts, non redressés.

Aussois
Haute Maurienne Vanoise

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTÈLE

Bilan de l'hiver 2024-2025



9,06 /10
Note globale
Pas de saison précédente
807 répondants

74
NPS (recommandation)
Pas de saison précédente
530 répondants

807
Questionnaires remplis
dont 530 poursuivis
par le questionnaire long

9,32 /10
Accueil BIT
Pas de saison précédente
462 répondants

8,72 /10
Remontées mécaniques
Pas de saison précédente
759 répondants

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

8,82 /10
Transports
Pas de saison précédente
356 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 78 %
- Passifs (7 et 8) : 19 %
- Détracteurs (0 à 6) : 3 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 19 %
- Conforme : 77 %
- Au-dessous : 4 %

530 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,06 sur 10**.
- **NPS de 74** : 78 % de promoteurs pour 3 % de détracteurs.
- **Les mieux notés** : la propreté aux abords des remontées mécaniques (9,51), l'accueil du personnel au départ et à l'arrivée (9,42), votre avis sur le temps d'attente (9,40).
- **Les moins bien notés** : les offres de garde (8,17), le rapport qualité prix des forfaits (8,21), vie après le ski et hors ski (8,44).

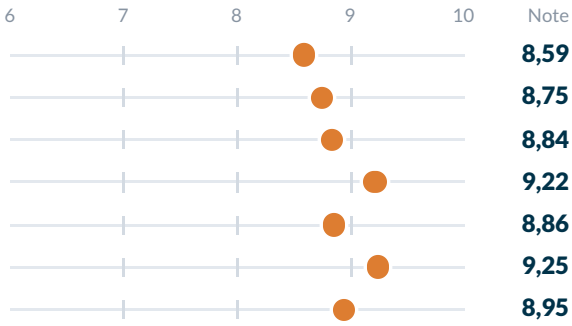
Lecture. Réponses recueillies du 22/12/2024 au 20/05/2025 auprès de clients ayant séjourné à Aussois. Chaque client remplit un questionnaire court, puis s'il le souhaite un questionnaire long détaillé. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Accueil à l'office de tourisme » ; remontées mécaniques : « Expérience sur le domaine skiable » ; hébergement : « Appréciation de l'hébergement » ; transports : « Transports dans la station ». Résultats bruts, non redressés.

La satisfaction par thème

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

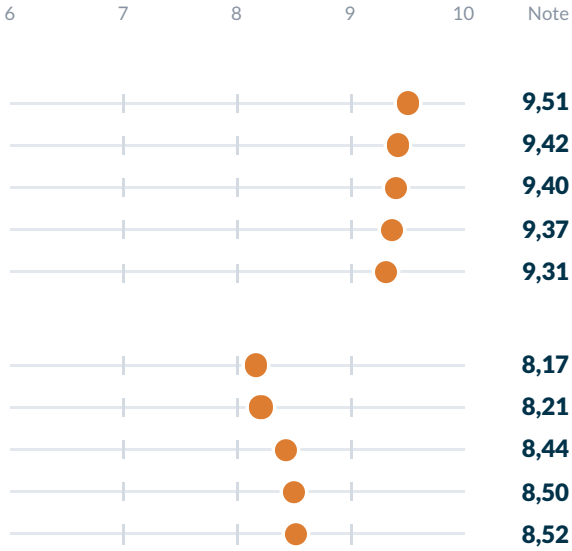
● Hiver 2024-2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Note moyenne par thème



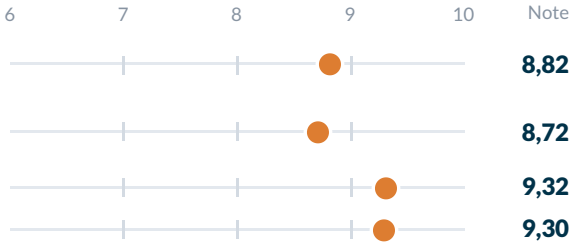
	Note
Services et infrastructures pour les enfants	**8,59**
Les commerces et services	**8,75**
Accès et transport	**8,84**
L'Office du Tourisme	**9,22**
Le domaine skiable : forfaits et points de vente	**8,86**
Le domaine skiable : les remontées mécaniques	**9,25**
Le domaine skiable : les pistes et la sécurité	**8,95**

Les points les mieux et les moins bien notés



	Note	Rép.
LES CINQ MIEUX NOTÉS		
La propreté aux abords des remontées mécaniques	**9,51**	496
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	**9,42**	510
Votre avis sur le temps d'attente	**9,40**	510
Commodité des locaux	**9,37**	310
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,31**	319
LES CINQ MOINS BIEN NOTÉS		
Les offres de garde	**8,17**	354
Le rapport qualité prix des forfaits	**8,21**	491
Vie après le ski et hors ski	**8,44**	479
Les parkings, le stationnement	**8,50**	492
Offre bien-être, spa, piscine...	**8,52**	394

Les notes du questionnaire court



	Note	Rép.
Notez votre expérience en matière de transport dans la station	**8,82**	356
Êtes-vous satisfait de votre expérience sur le domaine skiable ?	**8,72**	759
Avez-vous été bien accueilli à l'Office du Tourisme ?	**9,32**	462
Que pensez-vous de l'école de ski ?	**9,30**	432

Questions posées seulement aux clients concernés (transports, domaine skiable, office de tourisme, école de ski).

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.

● Hiver 2024-2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Services et infrastructures pour les enfants

	Note	Rép.
Les offres de garde	**8,17**	354
Les activités et les infrastructures pour les enfants	**8,61**	353
Les pistes de ski adaptées aux enfants	**8,98**	353

Les commerces et services

	Note	Rép.
Accueil dans la station en général	**9,20**	530
Magasins de sport, location de matériel	**9,10**	499
Commerces alimentaires	**8,72**	520
Autres commerces	**8,78**	493
Restaurants et bars sur les pistes	**8,55**	455
Restaurants et bars en station	**8,72**	483
Offre bien-être, spa, piscine...	**8,52**	394
Vie après le ski et hors ski	**8,44**	479

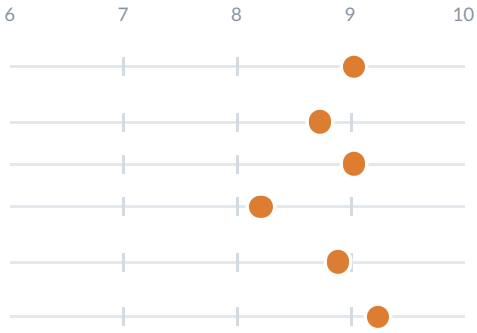
Accès et transport

	Note	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**9,11**	530
Les transports locaux, les navettes	**8,71**	441
Les parkings, le stationnement	**8,50**	492
La signalisation routière et piétonne	**9,04**	493

L'Office du Tourisme

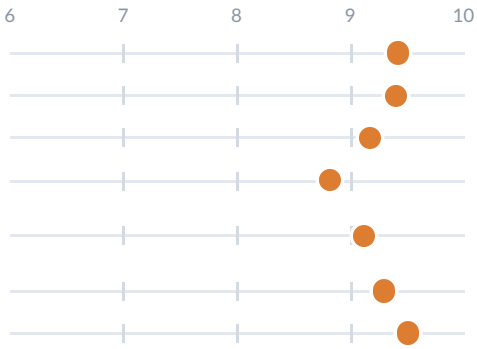
	Note	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,31**	319
La qualité de la réponse faite à votre demande	**9,21**	319
Horaires d'ouverture	**9,26**	308
Le temps d'attente dans les locaux	**9,13**	309
Commodité des locaux	**9,37**	310
Informations en libre service	**9,13**	295
Documents proposés (exemple plan des villages)	**9,13**	297

Le domaine skiable : forfaits et points de vente



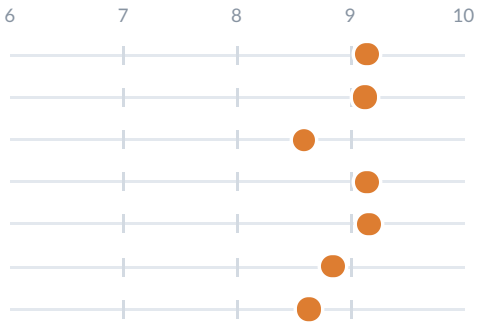
	Note	Rép.
Qu'avez-vous pensé de l'accueil aux points de vente de forfaits ?	9,04	510
Temps d'attente aux caisses	8,74	510
Clarté de l'affichage, des informations	9,04	474
Le rapport qualité prix des forfaits	8,21	491
Facilité d'utilisation des bornes d'achat ou de rechargement	8,89	429
Facilité d'utilisation du site de vente en ligne	9,25	462

Le domaine skiable : les remontées mécaniques



	Note	Rép.
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	9,42	510
Votre avis sur le temps d'attente	9,40	510
La fiabilité des remontées mécaniques	9,18	510
Le confort des remontées mécaniques	8,82	510
L'info au départ des remontées : état des pistes, météo, risque d'avalanche...	9,12	510
L'assistance au départ	9,30	473
La propreté aux abords des remontées mécaniques	9,51	496

Le domaine skiable : les pistes et la sécurité



	Note	Rép.
Le sentiment de sécurité sur les pistes	9,15	510
Le damage et la préparation des pistes	9,13	510
La qualité de la neige sur les pistes	8,59	510
La signalisation sur les pistes	9,15	510
La prévention des dangers (pylônes, glace, trou...)	9,17	486
La présence de pisteurs ou patrouilleurs sur les pistes	8,85	467
Les espaces ludiques	8,64	439

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire long (530 réponses).

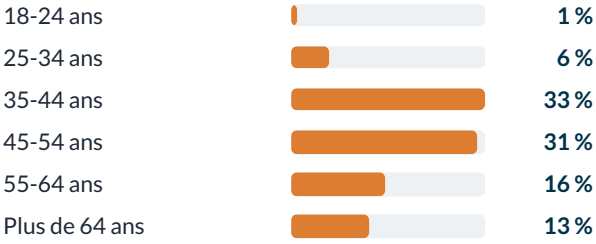
81 %
étaient déjà venus
19 % de nouveaux clients

3,1
adultes par groupe
en moyenne

1,6
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

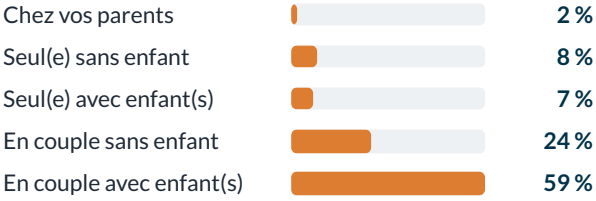
84 %
résident en France
16 % de clientèle étrangère

Âge du répondant



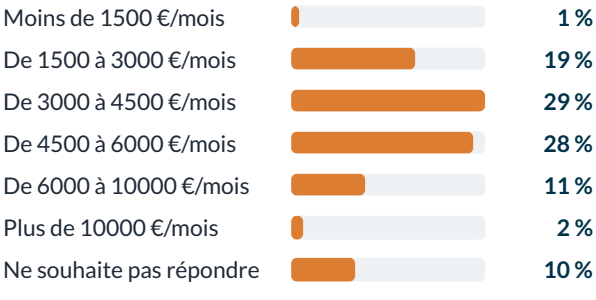
530 répondants

Composition du foyer



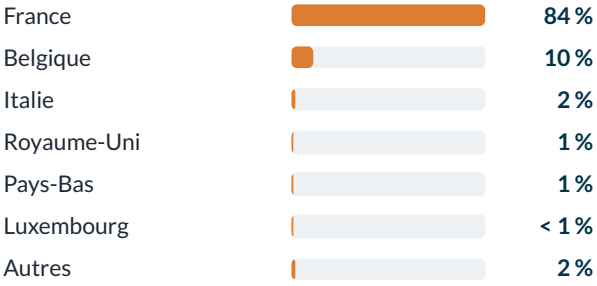
530 répondants

Revenu net mensuel du ménage



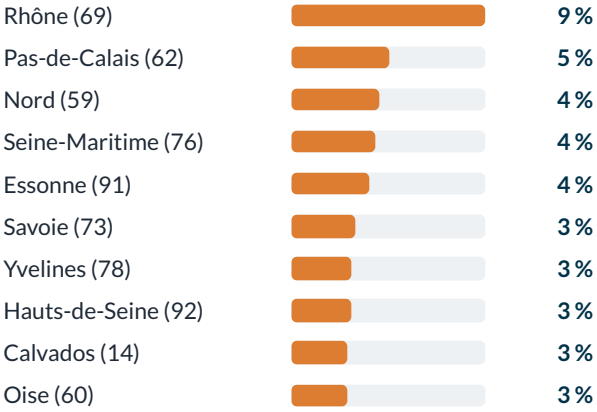
530 répondants

Pays de résidence



530 répondants

Départements de résidence les plus représentés



447 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 75 cités

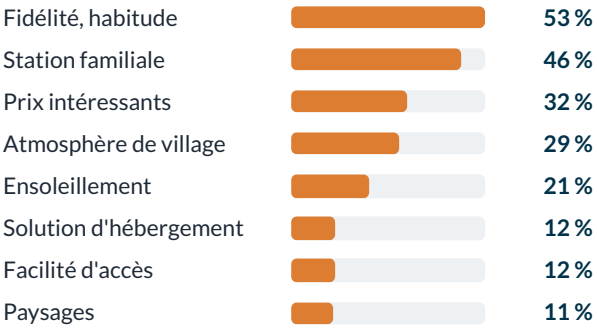
Le séjour

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

9,42 /10
Intention de revenir en hiver
Pas de saison précédente

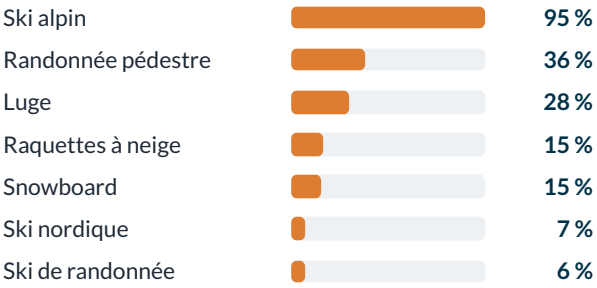
7,76 /10
Intention de revenir en été
Pas de saison précédente

Pourquoi Aussois plutôt qu'une autre station



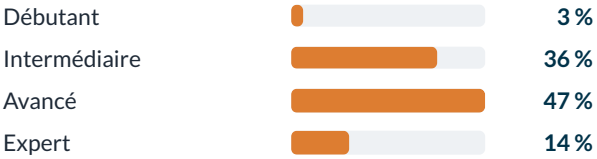
530 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



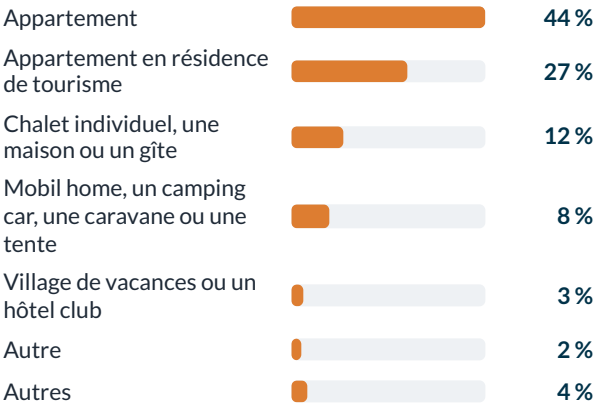
530 répondants ; plusieurs réponses possibles

Niveau de ski ou de snowboard



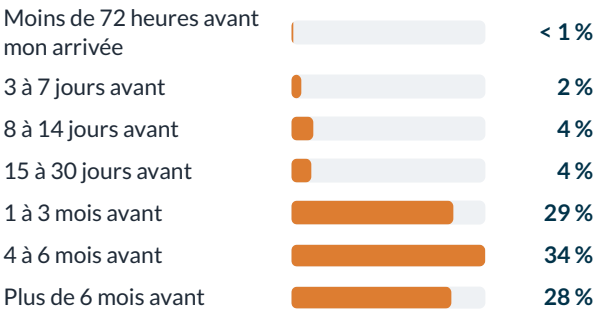
514 répondants

Type d'hébergement



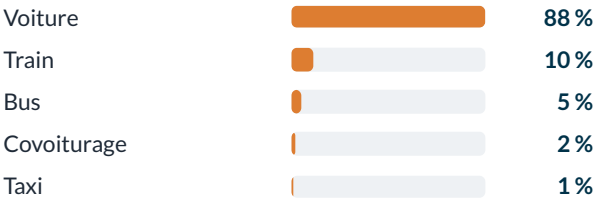
519 répondants

Délai de réservation de l'hébergement



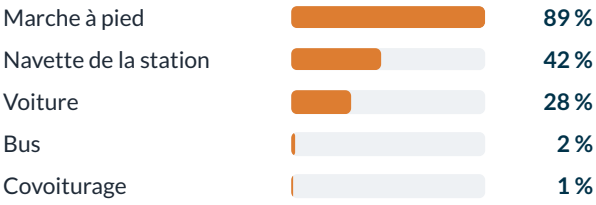
424 répondants

Transport utilisé pour venir



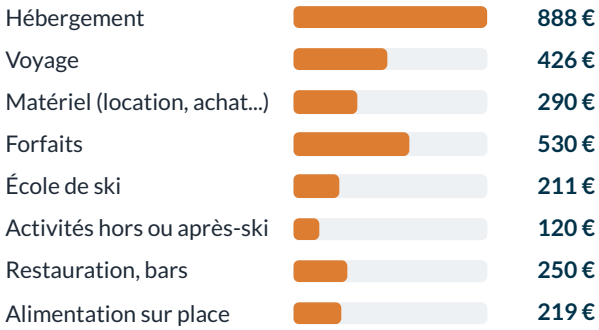
530 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



530 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'hiver 2024-2025



9,31 /10
Note globale
Pas de saison précédente
206 répondants

77
NPS (recommandation)
Pas de saison précédente
121 répondants

206
Questionnaires remplis
dont 121 poursuivis
par le questionnaire long

9,44 /10
Accueil BIT
Pas de saison précédente
88 répondants

9,21 /10
Remontées mécaniques
Pas de saison précédente
156 répondants

8,70 /10
Hébergement
Pas de saison précédente
206 répondants

7,02 /10
Transports
Pas de saison précédente
41 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 79 %
- Passifs (7 et 8) : 18 %
- Détracteurs (0 à 6) : 2 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 26 %
- Conforme : 71 %
- Au-dessous : 3 %

121 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,31 sur 10**.
- **NPS de 77** : 79 % de promoteurs pour 2 % de détracteurs.
- **Les mieux notés** : le temps d'attente dans les locaux (9,39), commodité des locaux (9,29), la disponibilité et l'amabilité du personnel (9,28).
- **Les moins bien notés** : offre bien-être, spa, piscine... (4,51), vie après le ski et hors ski (6,95), les offres de garde (7,12).

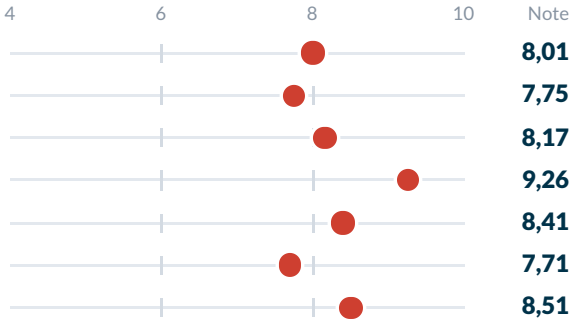
Lecture. Réponses recueillies du 22/12/2024 au 05/05/2025 auprès de clients ayant séjourné à Bessans. Chaque client remplit un questionnaire court, puis s'il le souhaite un questionnaire long détaillé. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Accueil à l'office de tourisme » ; remontées mécaniques : « Expérience sur le domaine skiable » ; hébergement : « Appréciation de l'hébergement » ; transports : « Transports dans la station ». Résultats bruts, non redressés.

La satisfaction par thème

Moyenne des notes sur 10 données aux questions de chaque thème du questionnaire long. L'échelle des graphiques va de 4 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

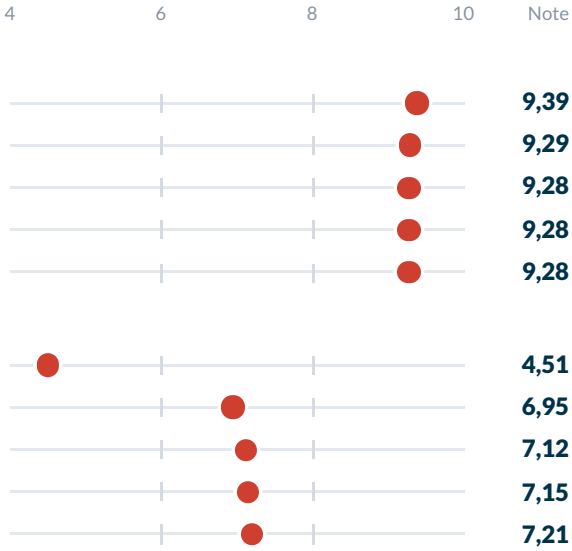
● Hiver 2024-2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Note moyenne par thème



	Note
Services et infrastructures pour les enfants	**8,01**
Les commerces et services	**7,75**
Accès et transport	**8,17**
L'Office du Tourisme	**9,26**
Le domaine skiable : forfaits et points de vente	**8,41**
Le domaine skiable : les remontées mécaniques	**7,71**
Le domaine skiable : les pistes et la sécurité	**8,51**

Les points les mieux et les moins bien notés



	Note	Rép.
LES CINQ MIEUX NOTÉS		
Le temps d'attente dans les locaux	**9,39**	49
Commodité des locaux	**9,29**	48
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,28**	50
La qualité de la réponse faite à votre demande	**9,28**	50
Documents proposés (exemple plan des villages)	**9,28**	47
LES CINQ MOINS BIEN NOTÉS		
Offre bien-être, spa, piscine...	**4,51**	69
Vie après le ski et hors ski	**6,95**	86
Les offres de garde	**7,12**	51
Les transports locaux, les navettes	**7,15**	86
Le confort des remontées mécaniques	**7,21**	109

Les notes du questionnaire court



	Note	Rép.
Notez votre expérience en matière de transport dans la station	**7,02**	41
Êtes-vous satisfait de votre expérience sur le domaine skiable ?	**9,21**	156
Avez-vous été bien accueilli à l'Office du Tourisme ?	**9,44**	88
Que pensez-vous de l'école de ski ?	**9,35**	48

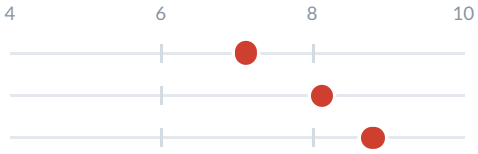
Questions posées seulement aux clients concernés (transports, domaine skiable, office de tourisme, école de ski).

Le détail des notes

Note moyenne sur 10 de chaque question. L'échelle des graphiques va de 4 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

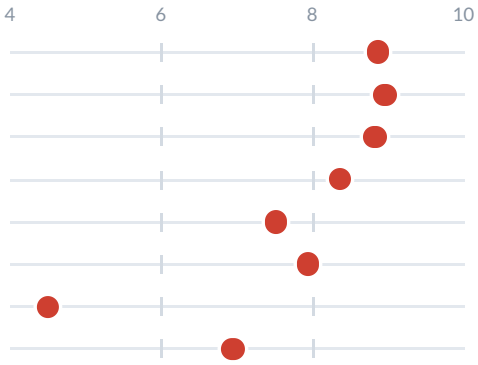
● Hiver 2024-2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Services et infrastructures pour les enfants



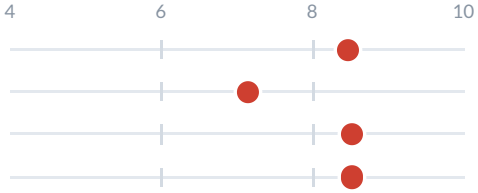
	Note	Rép.
Les offres de garde	**7,12**	51
Les activités et les infrastructures pour les enfants	**8,12**	51
Les pistes de ski adaptées aux enfants	**8,80**	51

Les commerces et services



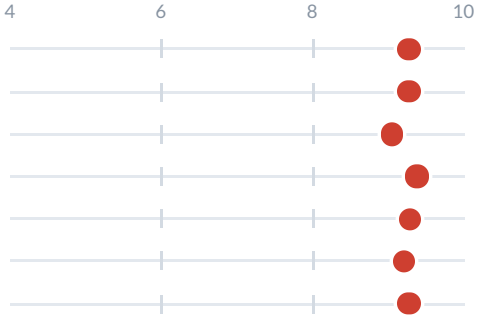
	Note	Rép.
Accueil dans la station en général	**8,88**	121
Magasins de sport, location de matériel	**8,96**	106
Commerces alimentaires	**8,83**	120
Autres commerces	**8,37**	103
Restaurants et bars sur les pistes	**7,52**	85
Restaurants et bars en station	**7,95**	96
Offre bien-être, spa, piscine...	**4,51**	69
Vie après le ski et hors ski	**6,95**	86

Accès et transport



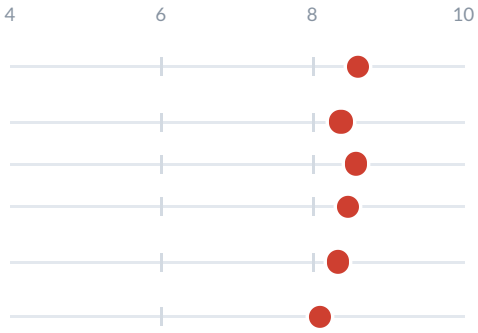
	Note	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**8,47**	121
Les transports locaux, les navettes	**7,15**	86
Les parkings, le stationnement	**8,53**	108
La signalisation routière et piétonne	**8,53**	106

L'Office du Tourisme



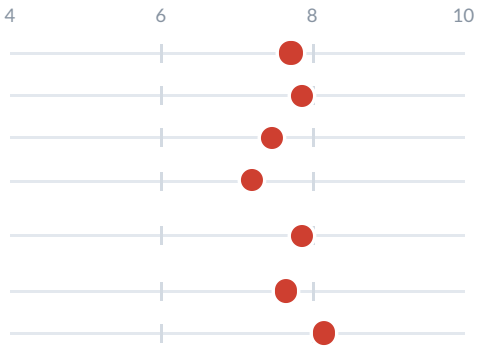
	Note	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,28**	50
La qualité de la réponse faite à votre demande	**9,28**	50
Horaires d'ouverture	**9,06**	50
Le temps d'attente dans les locaux	**9,39**	49
Commodité des locaux	**9,29**	48
Informations en libre service	**9,21**	47
Documents proposés (exemple plan des villages)	**9,28**	47

Le domaine skiable : forfaits et points de vente



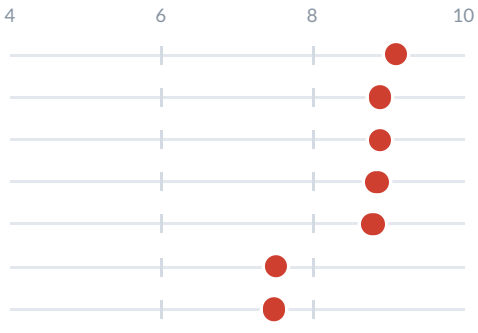
	Note	Rép.
Qu'avez-vous pensé de l'accueil aux points de vente de forfaits ?	8,61	109
Temps d'attente aux caisses	8,38	109
Clarté de l'affichage, des informations	8,58	98
Le rapport qualité prix des forfaits	8,47	105
Facilité d'utilisation des bornes d'achat ou de rechargement	8,34	70
Facilité d'utilisation du site de vente en ligne	8,11	87

Le domaine skiable : les remontées mécaniques



	Note	Rép.
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	7,72	109
Votre avis sur le temps d'attente	7,87	109
La fiabilité des remontées mécaniques	7,47	109
Le confort des remontées mécaniques	7,21	109
L'info au départ des remontées : état des pistes, météo, risque d'avalanche...	7,87	109
L'assistance au départ	7,65	77
La propreté aux abords des remontées mécaniques	8,16	81

Le domaine skiable : les pistes et la sécurité



	Note	Rép.
Le sentiment de sécurité sur les pistes	9,11	109
Le damage et la préparation des pistes	8,89	109
La qualité de la neige sur les pistes	8,89	109
La signalisation sur les pistes	8,86	109
La prévention des dangers (pylônes, glace, trou...)	8,80	88
La présence de pisteurs ou patrouilleurs sur les pistes	7,53	79
Les espaces ludiques	7,49	71

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire long (121 réponses).

79 %
étaient déjà venus
21 % de nouveaux clients

3,0
adultes par groupe
en moyenne

0,9
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

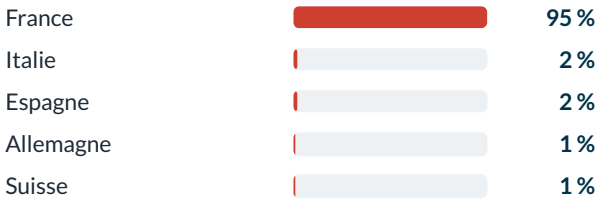
95 %
résident en France
5 % de clientèle étrangère

Âge du répondant



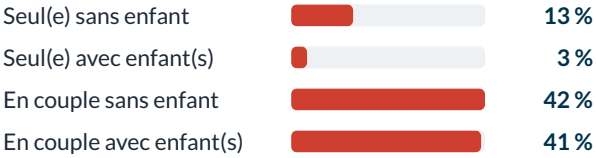
121 répondants

Pays de résidence



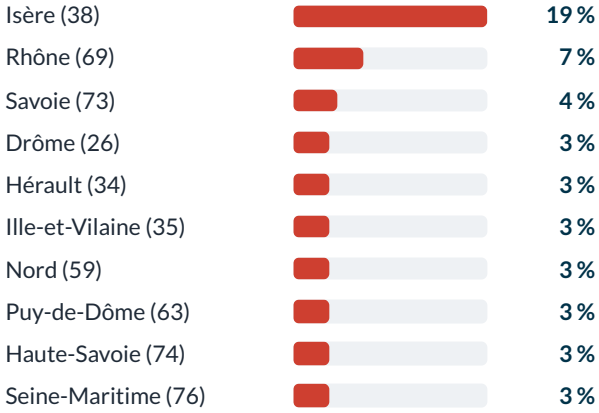
121 répondants

Composition du foyer



121 répondants

Départements de résidence les plus représentés



115 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 46 cités

Revenu net mensuel du ménage



121 répondants

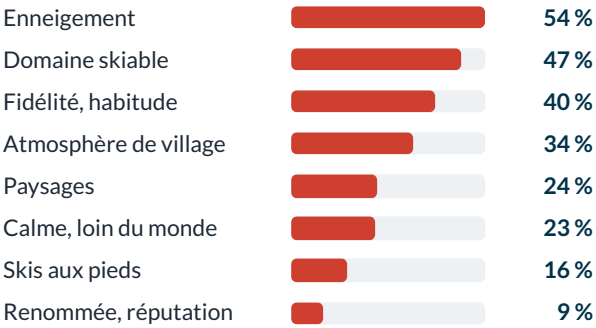
Le séjour

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

9,50 /10
Intention de revenir en hiver
Pas de saison précédente

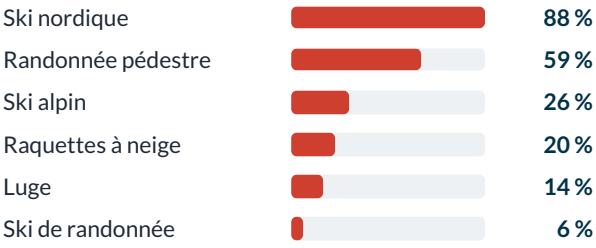
7,85 /10
Intention de revenir en été
Pas de saison précédente

Pourquoi Bessans plutôt qu'une autre station



121 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



121 répondants ; plusieurs réponses possibles

Niveau de ski ou de snowboard



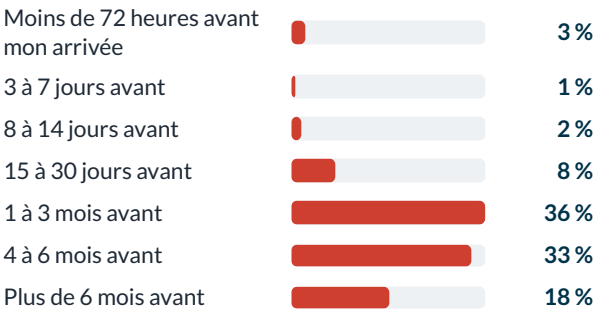
114 répondants

Type d'hébergement



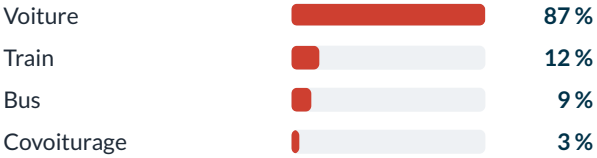
117 répondants

Délai de réservation de l'hébergement



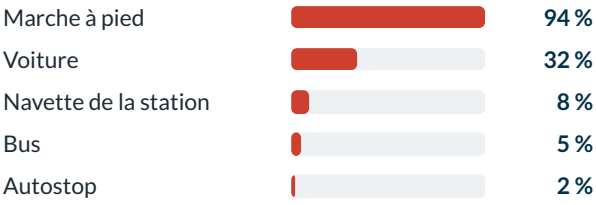
112 répondants

Transport utilisé pour venir



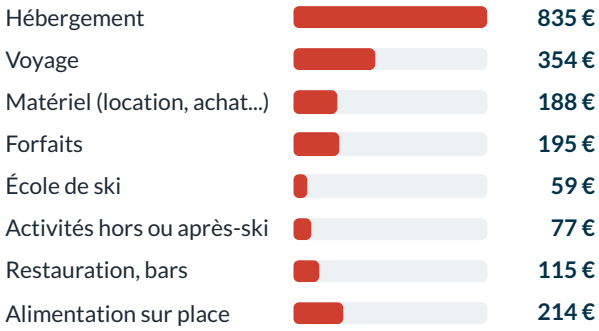
121 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



121 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'hiver 2024-2025



9,31 /10
Note globale
Pas de saison précédente
137 répondants

86
NPS (recommandation)
Pas de saison précédente
84 répondants

137
Questionnaires remplis
dont 84 poursuivis
par le questionnaire long

9,30 /10
Accueil BIT
Pas de saison précédente
98 répondants

9,07 /10
Remontées mécaniques
Pas de saison précédente
119 répondants

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

7,53 /10
Transports
Pas de saison précédente
49 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 89 %
- Passifs (7 et 8) : 7 %
- Détracteurs (0 à 6) : 4 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



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

84 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,31 sur 10**.
- **NPS de 86** : 89 % de promoteurs pour 4 % de détracteurs.
- **Les mieux notés** : la propreté aux abords des remontées mécaniques (9,69), votre avis sur le temps d'attente (9,67), l'accueil du personnel au départ et à l'arrivée (9,54).
- **Les moins bien notés** : offre bien-être, spa, piscine... (5,83), vie après le ski et hors ski (7,90), les transports locaux, les navettes (8,18).

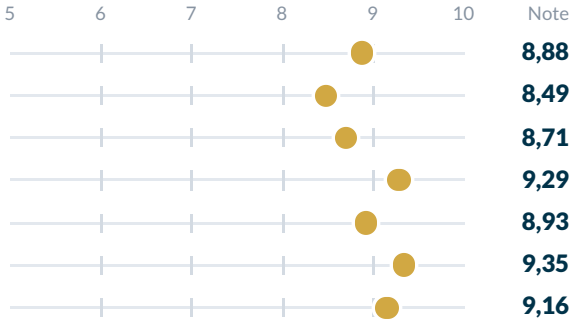
Lecture. Réponses recueillies du 27/12/2024 au 18/05/2025 auprès de clients ayant séjourné à Bonneval-sur-Arc. Chaque client remplit un questionnaire court, puis s'il le souhaite un questionnaire long détaillé. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Accueil à l'office de tourisme » ; remontées mécaniques : « Expérience sur le domaine skiable » ; hébergement : « Appréciation de l'hébergement » ; transports : « Transports dans la station ». Résultats bruts, non redressés.

La satisfaction par thème

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

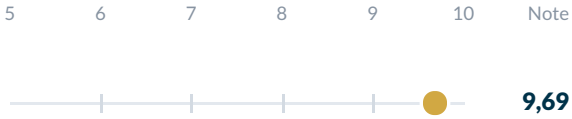
Hiver 2024-2025 — Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Note moyenne par thème



	Note
Services et infrastructures pour les enfants	8,88
Les commerces et services	8,49
Accès et transport	8,71
L'Office du Tourisme	9,29
Le domaine skiable : forfaits et points de vente	8,93
Le domaine skiable : les remontées mécaniques	9,35
Le domaine skiable : les pistes et la sécurité	9,16

Les points les mieux et les moins bien notés



	Note	Rép.
LES CINQ MIEUX NOTÉS		
La propreté aux abords des remontées mécaniques	9,69	78
Votre avis sur le temps d'attente	9,67	81
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	9,54	81
Le sentiment de sécurité sur les pistes	9,53	81
La disponibilité et l'amabilité du personnel	9,51	59
LES CINQ MOINS BIEN NOTÉS		
Offre bien-être, spa, piscine...	5,83	40
Vie après le ski et hors ski	7,90	63
Les transports locaux, les navettes	8,18	61
Le confort des remontées mécaniques	8,27	81
Les espaces ludiques	8,45	66

Les notes du questionnaire court



	Note	Rép.
Notez votre expérience en matière de transport dans la station	7,53	49
Êtes-vous satisfait de votre expérience sur le domaine skiable ?	9,07	119
Avez-vous été bien accueilli à l'Office du Tourisme ?	9,30	98
Que pensez-vous de l'école de ski ?	9,38	76

Questions posées seulement aux clients concernés (transports, domaine skiable, office de tourisme, école de ski).

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.

● Hiver 2024-2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Services et infrastructures pour les enfants

	Note	Rép.
Les offres de garde	**8,76**	46
Les activités et les infrastructures pour les enfants	**8,59**	46
Les pistes de ski adaptées aux enfants	**9,30**	46

Les commerces et services

	Note	Rép.
Accueil dans la station en général	**9,37**	84
Magasins de sport, location de matériel	**9,27**	82
Commerces alimentaires	**9,20**	84
Autres commerces	**8,83**	69
Restaurants et bars sur les pistes	**8,62**	68
Restaurants et bars en station	**8,90**	71
Offre bien-être, spa, piscine...	**5,83**	40
Vie après le ski et hors ski	**7,90**	63

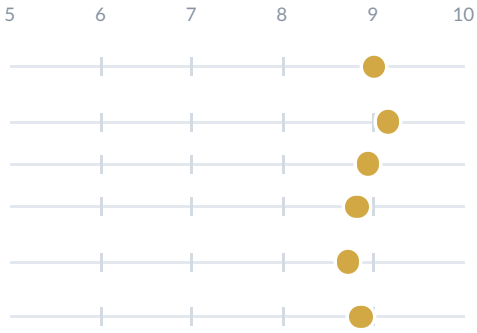
Accès et transport

	Note	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**9,00**	84
Les transports locaux, les navettes	**8,18**	61
Les parkings, le stationnement	**8,64**	77
La signalisation routière et piétonne	**9,03**	77

L'Office du Tourisme

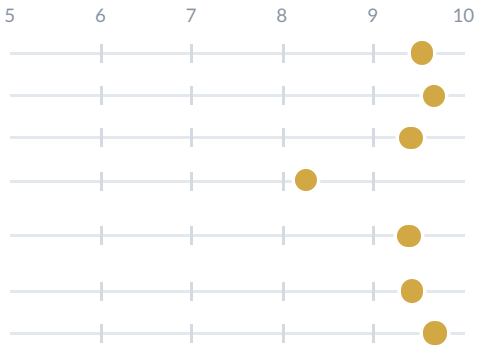
	Note	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,51**	59
La qualité de la réponse faite à votre demande	**9,44**	59
Horaires d'ouverture	**9,18**	57
Le temps d'attente dans les locaux	**9,50**	58
Commodité des locaux	**9,21**	56
Informations en libre service	**9,02**	57
Documents proposés (exemple plan des villages)	**9,16**	56

Le domaine skiable : forfaits et points de vente



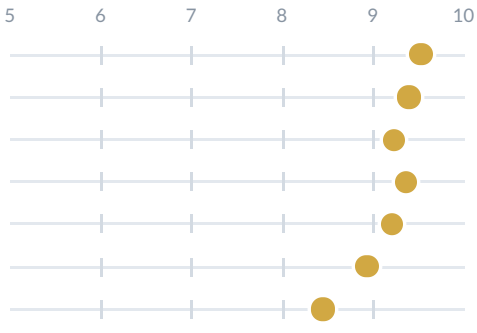
	Note	Rép.
Qu'avez-vous pensé de l'accueil aux points de vente de forfaits ?	9,02	81
Temps d'attente aux caisses	9,17	81
Clarté de l'affichage, des informations	8,95	76
Le rapport qualité prix des forfaits	8,83	76
Facilité d'utilisation des bornes d'achat ou de rechargement	8,73	51
Facilité d'utilisation du site de vente en ligne	8,87	53

Le domaine skiable : les remontées mécaniques



	Note	Rép.
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	9,54	81
Votre avis sur le temps d'attente	9,67	81
La fiabilité des remontées mécaniques	9,42	81
Le confort des remontées mécaniques	8,27	81
L'info au départ des remontées : état des pistes, météo, risque d'avalanche...	9,40	81
L'assistance au départ	9,44	75
La propreté aux abords des remontées mécaniques	9,69	78

Le domaine skiable : les pistes et la sécurité



	Note	Rép.
Le sentiment de sécurité sur les pistes	9,53	81
Le damage et la préparation des pistes	9,40	81
La qualité de la neige sur les pistes	9,23	81
La signalisation sur les pistes	9,37	81
La prévention des dangers (pylônes, glace, trou...)	9,22	79
La présence de pisteurs ou patrouilleurs sur les pistes	8,94	72
Les espaces ludiques	8,45	66

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire long (84 réponses).

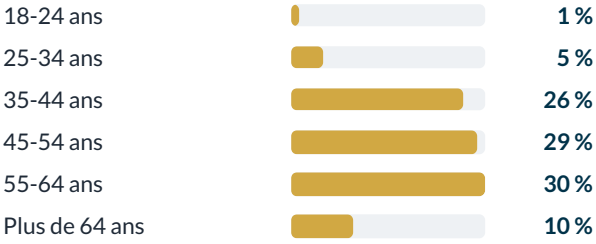
67 %
étaient déjà venus
33 % de nouveaux clients

3,7
adultes par groupe
en moyenne

1,3
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

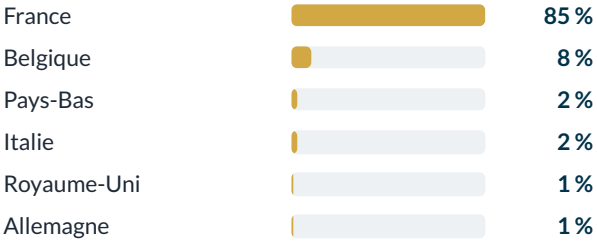
85 %
résident en France
15 % de clientèle étrangère

Âge du répondant



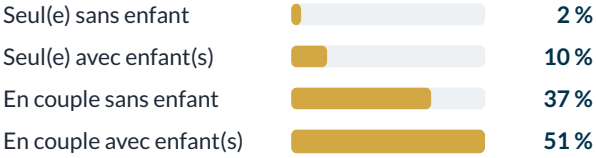
84 répondants

Pays de résidence



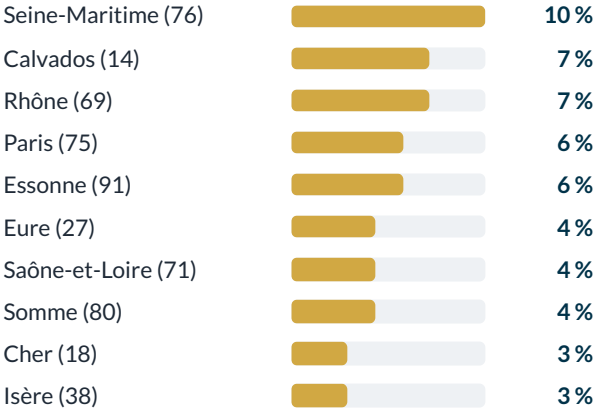
84 répondants

Composition du foyer



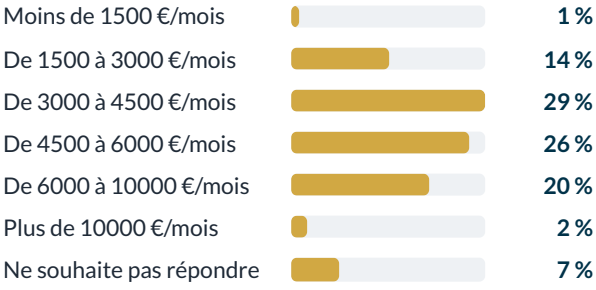
84 répondants

Départements de résidence les plus représentés



71 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 38 cités

Revenu net mensuel du ménage



84 répondants

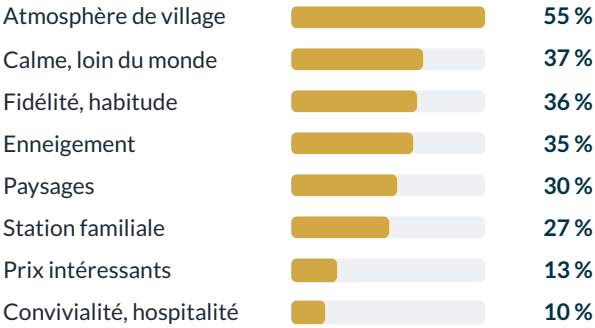
Le séjour

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

9,51 /10
Intention de revenir en hiver
Pas de saison précédente

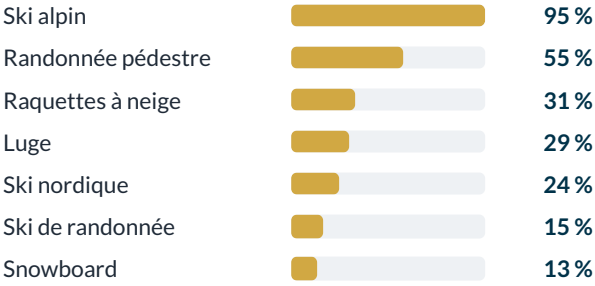
8,16 /10
Intention de revenir en été
Pas de saison précédente

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



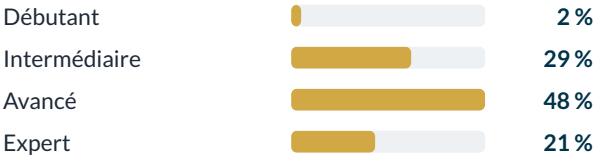
84 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



84 répondants ; plusieurs réponses possibles

Niveau de ski ou de snowboard



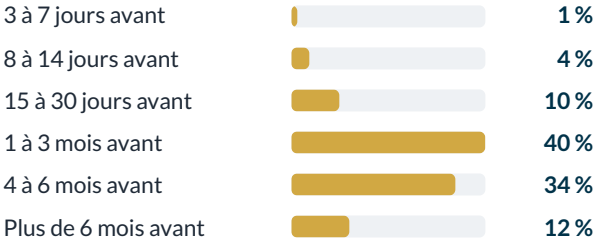
82 répondants

Type d'hébergement



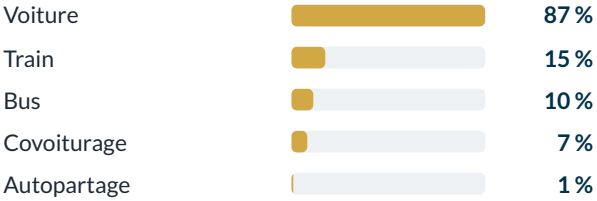
81 répondants

Délai de réservation de l'hébergement



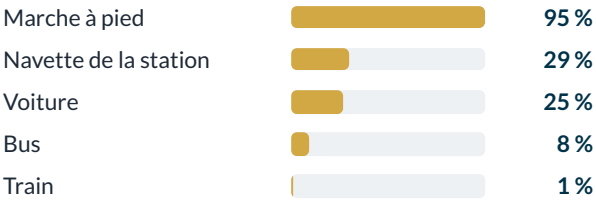
83 répondants

Transport utilisé pour venir



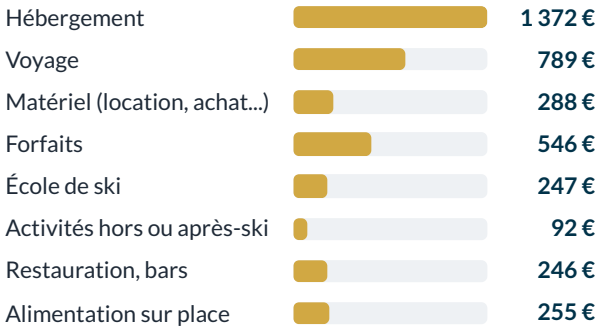
84 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



84 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'hiver 2024-2025



9,19 /10
Note globale
Pas de saison précédente
743 répondants

74
NPS (recommandation)
Pas de saison précédente
514 répondants

743
Questionnaires remplis
dont 514 poursuivis
par le questionnaire long

9,43 /10
Accueil BIT
Pas de saison précédente
428 répondants

8,92 /10
Remontées mécaniques
Pas de saison précédente
704 répondants

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

8,53 /10
Transports
Pas de saison précédente
111 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 80 %
- Passifs (7 et 8) : 13 %
- 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 : 6 %

514 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,19 sur 10**.
- **NPS de 74** : 80 % de promoteurs pour 7 % de détracteurs.
- **Les mieux notés** : la propreté aux abords des remontées mécaniques (9,54), la disponibilité et l'amabilité du personnel (9,49), commodité des locaux (9,48).
- **Les moins bien notés** : offre bien-être, spa, piscine... (6,54), le rapport qualité prix des forfaits (7,97), les transports locaux, les navettes (8,18).

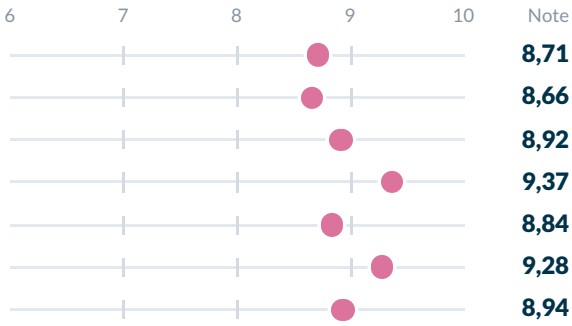
Lecture. Réponses recueillies du 22/12/2024 au 01/07/2025 auprès de clients ayant séjourné à La Norma. Chaque client remplit un questionnaire court, puis s'il le souhaite un questionnaire long détaillé. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Accueil à l'office de tourisme » ; remontées mécaniques : « Expérience sur le domaine skiable » ; hébergement : « Appréciation de l'hébergement » ; transports : « Transports dans la station ». Résultats bruts, non redressés.

La satisfaction par thème

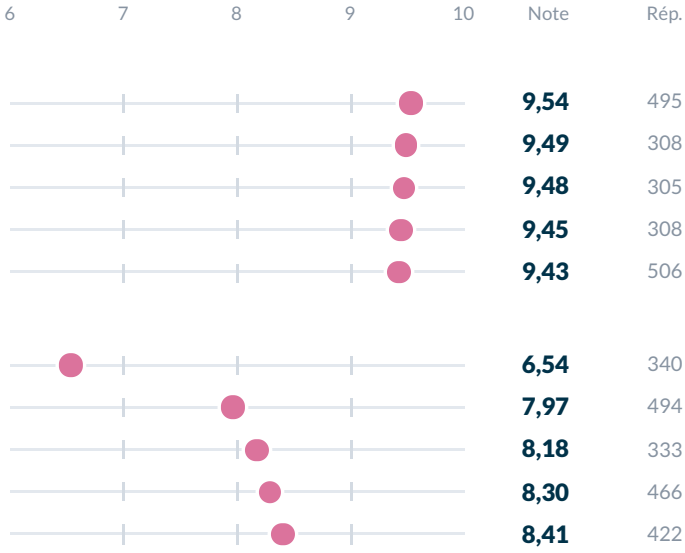
Moyenne des notes sur 10 données aux questions de chaque thème du questionnaire long. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

Hiver 2024-2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

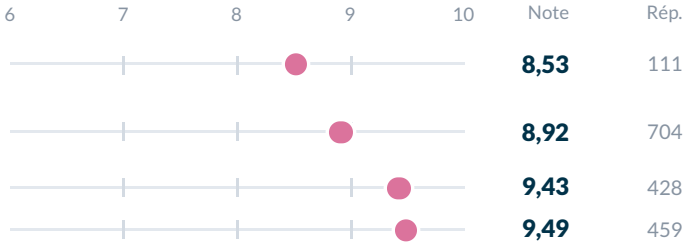
Note moyenne par thème



Les points les mieux et les moins bien notés



Les notes du questionnaire court



Questions posées seulement aux clients concernés (transports, domaine skiable, office de tourisme, école de ski).

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.

● Hiver 2024-2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Services et infrastructures pour les enfants

	Note	Rép.
Les offres de garde	**8,41**	422
Les activités et les infrastructures pour les enfants	**8,73**	422
Les pistes de ski adaptées aux enfants	**8,98**	422

Les commerces et services

	Note	Rép.
Accueil dans la station en général	**9,25**	514
Magasins de sport, location de matériel	**9,29**	503
Commerces alimentaires	**8,90**	511
Autres commerces	**8,84**	491
Restaurants et bars sur les pistes	**9,13**	476
Restaurants et bars en station	**9,04**	492
Offre bien-être, spa, piscine...	**6,54**	340
Vie après le ski et hors ski	**8,30**	466

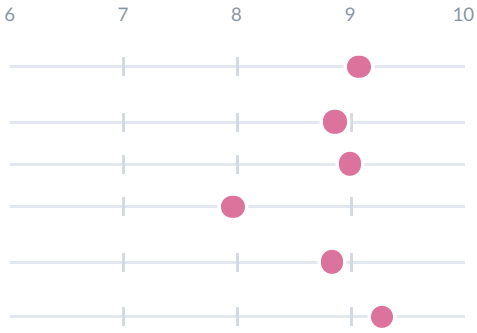
Accès et transport

	Note	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**9,33**	514
Les transports locaux, les navettes	**8,18**	333
Les parkings, le stationnement	**8,95**	496
La signalisation routière et piétonne	**9,23**	475

L'Office du Tourisme

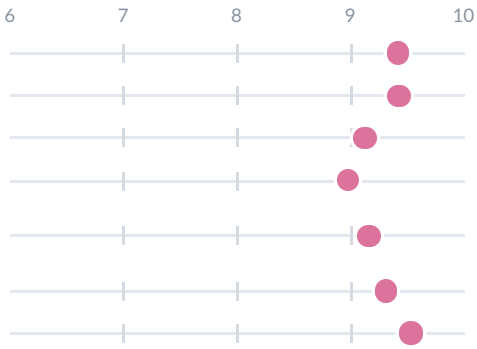
	Note	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,49**	308
La qualité de la réponse faite à votre demande	**9,45**	308
Horaires d'ouverture	**9,33**	305
Le temps d'attente dans les locaux	**9,35**	303
Commodité des locaux	**9,48**	305
Informations en libre service	**9,25**	296
Documents proposés (exemple plan des villages)	**9,25**	298

Le domaine skiable : forfaits et points de vente



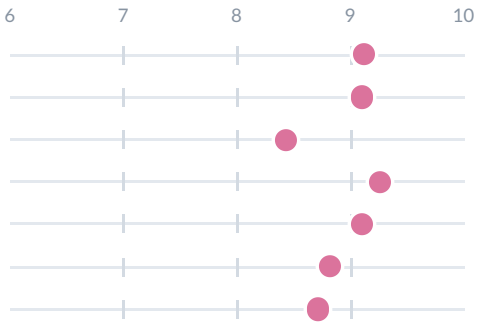
	Note	Rép.
Qu'avez-vous pensé de l'accueil aux points de vente de forfaits ?	9,08	506
Temps d'attente aux caisses	8,87	506
Clarté de l'affichage, des informations	9,00	468
Le rapport qualité prix des forfaits	7,97	494
Facilité d'utilisation des bornes d'achat ou de rechargement	8,84	436
Facilité d'utilisation du site de vente en ligne	9,28	474

Le domaine skiable : les remontées mécaniques



	Note	Rép.
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	9,42	506
Votre avis sur le temps d'attente	9,43	506
La fiabilité des remontées mécaniques	9,13	506
Le confort des remontées mécaniques	8,98	506
L'info au départ des remontées : état des pistes, météo, risque d'avalanche...	9,17	506
L'assistance au départ	9,32	486
La propreté aux abords des remontées mécaniques	9,54	495

Le domaine skiable : les pistes et la sécurité



	Note	Rép.
Le sentiment de sécurité sur les pistes	9,12	506
Le damage et la préparation des pistes	9,11	506
La qualité de la neige sur les pistes	8,44	506
La signalisation sur les pistes	9,27	506
La prévention des dangers (pylônes, glace, trou...)	9,11	494
La présence de pisteurs ou patrouilleurs sur les pistes	8,82	480
Les espaces ludiques	8,71	469

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire long (514 réponses).

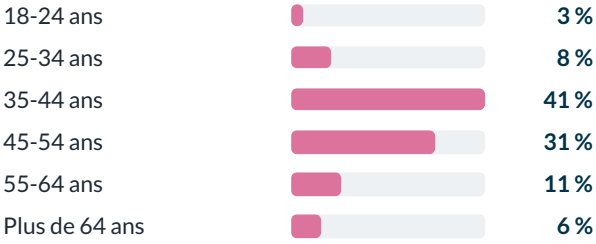
73 %
étaient déjà venus
27 % de nouveaux clients

3,2
adultes par groupe
en moyenne

1,9
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

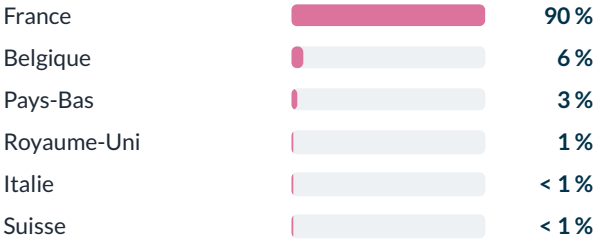
90 %
résident en France
10 % de clientèle étrangère

Âge du répondant



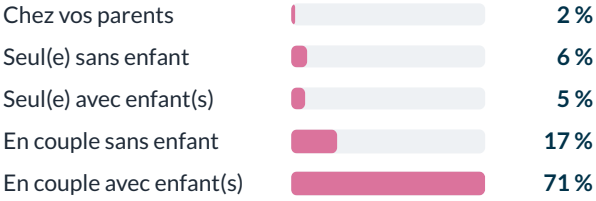
514 répondants

Pays de résidence



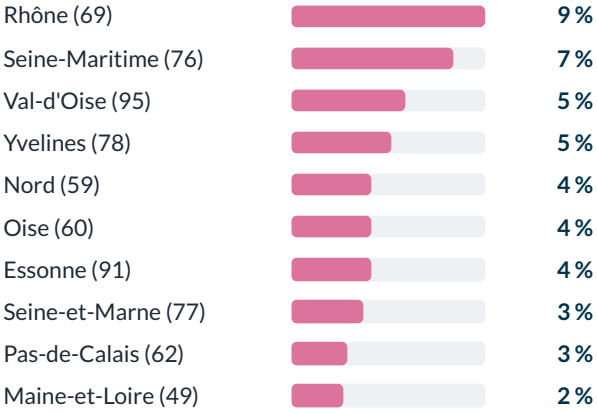
514 répondants

Composition du foyer



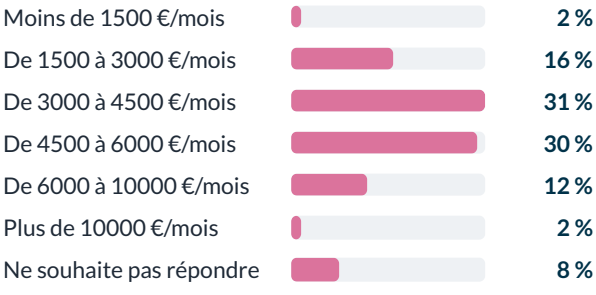
514 répondants

Départements de résidence les plus représentés



463 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 66 cités

Revenu net mensuel du ménage



514 répondants

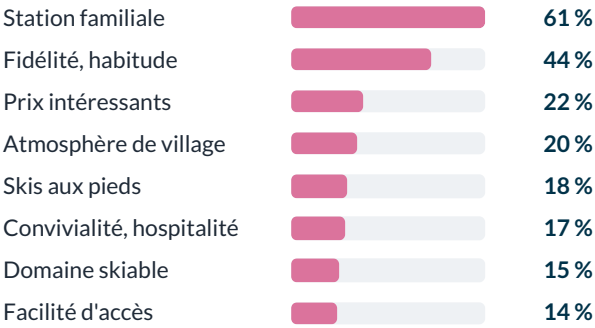
Le séjour

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

9,27 /10
Intention de revenir en hiver
Pas de saison précédente

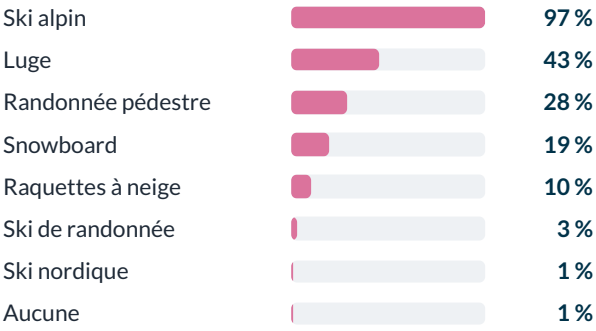
6,91 /10
Intention de revenir en été
Pas de saison précédente

Pourquoi La Norma plutôt qu'une autre station



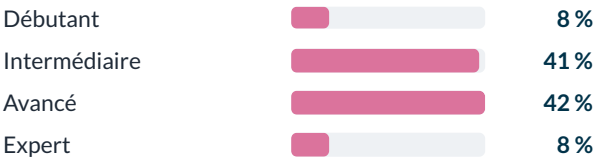
514 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



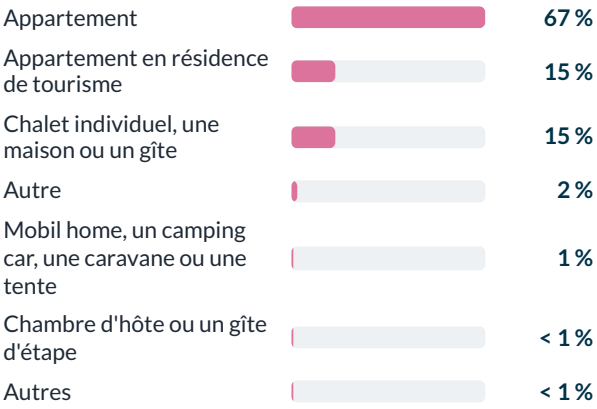
514 répondants ; plusieurs réponses possibles

Niveau de ski ou de snowboard



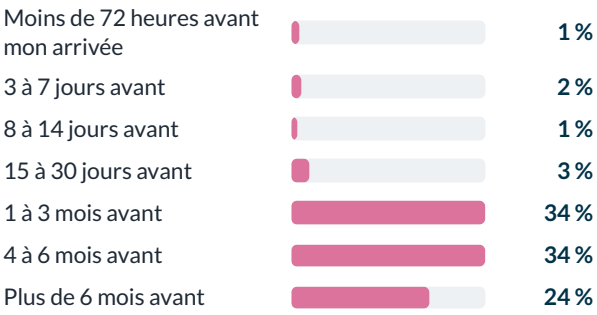
508 répondants

Type d'hébergement



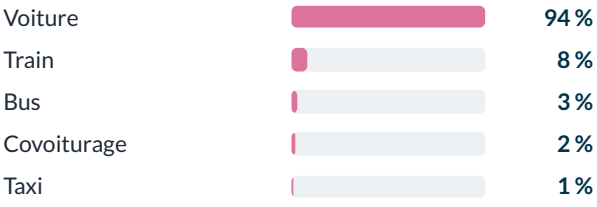
503 répondants

Délai de réservation de l'hébergement



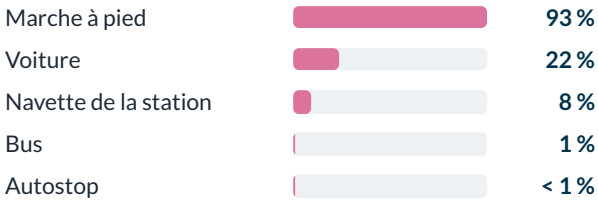
435 répondants

Transport utilisé pour venir



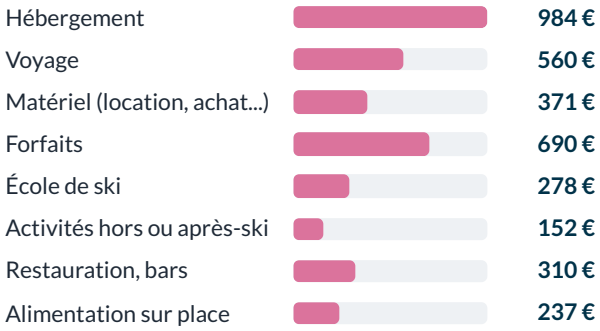
514 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



514 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'hiver 2024-2025



9,01 /10
Note globale
Pas de saison précédente
3 038 répondants

74
NPS (recommandation)
Pas de saison précédente
2 020 répondants

3 038
Questionnaires remplis
dont 2 020 poursuivis
par le questionnaire long

9,17 /10
Accueil BIT
Pas de saison précédente
1 221 répondants

8,78 /10
Remontées mécaniques
Pas de saison précédente
2 893 répondants

8,95 /10
Hébergement
Pas de saison précédente
3 038 répondants

8,28 /10
Transports
Pas de saison précédente
1 274 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 78 %
- Passifs (7 et 8) : 17 %
- Détracteurs (0 à 6) : 5 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 17 %
- Conforme : 77 %
- Au-dessous : 5 %

2 020 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,01 sur 10**.
- **NPS de 74** : 78 % de promoteurs pour 5 % de détracteurs.
- **Les mieux notés** : la propreté aux abords des remontées mécaniques (9,34), commodité des locaux (9,28), la disponibilité et l'amabilité du personnel (9,18).
- **Les moins bien notés** : offre bien-être, spa, piscine... (7,68), vie après le ski et hors ski (7,95), le rapport qualité prix des forfaits (8,03).

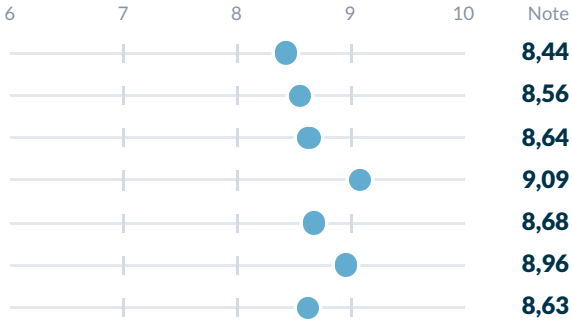
Lecture. Réponses recueillies du 22/12/2024 au 23/07/2025 auprès de clients ayant séjourné à Val Cenis. Chaque client remplit un questionnaire court, puis s'il le souhaite un questionnaire long détaillé. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Accueil à l'office de tourisme » ; remontées mécaniques : « Expérience sur le domaine skiable » ; hébergement : « Appréciation de l'hébergement » ; transports : « Transports dans la station ». Résultats bruts, non redressés.

La satisfaction par thème

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

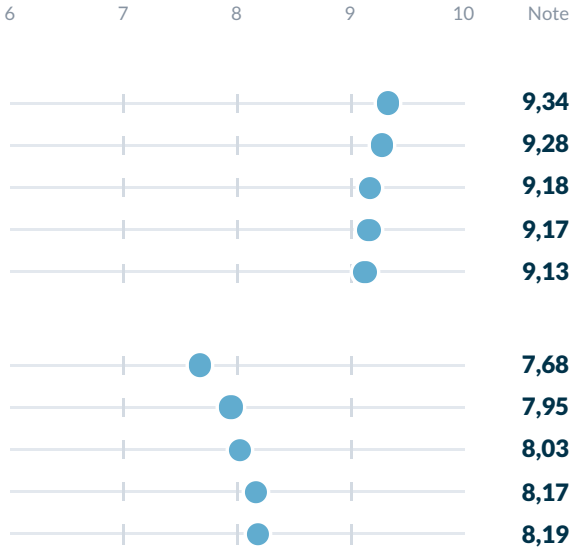
Hiver 2024-2025 — Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Note moyenne par thème



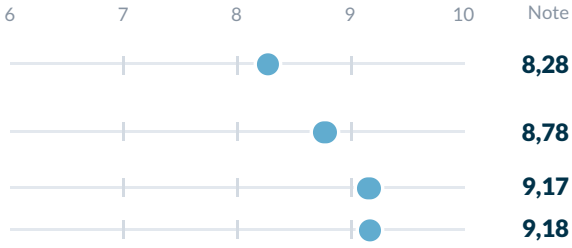
	Note
Services et infrastructures pour les enfants	**8,44**
Les commerces et services	**8,56**
Accès et transport	**8,64**
L'Office du Tourisme	**9,09**
Le domaine skiable : forfaits et points de vente	**8,68**
Le domaine skiable : les remontées mécaniques	**8,96**
Le domaine skiable : les pistes et la sécurité	**8,63**

Les points les mieux et les moins bien notés



	Note	Rép.
LES CINQ MIEUX NOTÉS		
La propreté aux abords des remontées mécaniques	**9,34**	1 901
Commodité des locaux	**9,28**	784
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,18**	806
Facilité d'utilisation du site de vente en ligne	**9,17**	1 855
Magasins de sport, location de matériel	**9,13**	1 916
LES CINQ MOINS BIEN NOTÉS		
Offre bien-être, spa, piscine...	**7,68**	1 364
Vie après le ski et hors ski	**7,95**	1 725
Le rapport qualité prix des forfaits	**8,03**	1 902
Les offres de garde	**8,17**	1 317
La qualité de la neige sur les pistes	**8,19**	1 969

Les notes du questionnaire court



	Note	Rép.
Notez votre expérience en matière de transport dans la station	**8,28**	1 274
Êtes-vous satisfait de votre expérience sur le domaine skiable ?	**8,78**	2 893
Avez-vous été bien accueilli à l'Office du Tourisme ?	**9,17**	1 221
Que pensez-vous de l'école de ski ?	**9,18**	1 485

Questions posées seulement aux clients concernés (transports, domaine skiable, office de tourisme, école de ski).

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.

Hiver 2024-2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Services et infrastructures pour les enfants

	Note	Rép.
Les offres de garde	**8,17**	1 317
Les activités et les infrastructures pour les enfants	**8,33**	1 317
Les pistes de ski adaptées aux enfants	**8,81**	1 316

Les commerces et services

	Note	Rép.
Accueil dans la station en général	**9,03**	2 020
Magasins de sport, location de matériel	**9,13**	1 916
Commerces alimentaires	**8,76**	1 981
Autres commerces	**8,64**	1 813
Restaurants et bars sur les pistes	**8,68**	1 790
Restaurants et bars en station	**8,60**	1 825
Offre bien-être, spa, piscine...	**7,68**	1 364
Vie après le ski et hors ski	**7,95**	1 725

Accès et transport

	Note	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**8,89**	2 020
Les transports locaux, les navettes	**8,40**	1 681
Les parkings, le stationnement	**8,49**	1 901
La signalisation routière et piétonne	**8,77**	1 849

L'Office du Tourisme

	Note	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,18**	806
La qualité de la réponse faite à votre demande	**9,04**	805
Horaires d'ouverture	**9,05**	790
Le temps d'attente dans les locaux	**9,04**	789
Commodité des locaux	**9,28**	784
Informations en libre service	**8,99**	753
Documents proposés (exemple plan des villages)	**9,07**	757

Le domaine skiable : forfaits et points de vente

	6 7 8 9 10	Note	Rép.
Qu'avez-vous pensé de l'accueil aux points de vente de forfaits ?		**8,79**	1 970
Temps d'attente aux caisses		**8,58**	1 970
Clarté de l'affichage, des informations		**8,75**	1 762
Le rapport qualité prix des forfaits		**8,03**	1 902
Facilité d'utilisation des bornes d'achat ou de rechargement		**8,75**	1 499
Facilité d'utilisation du site de vente en ligne		**9,17**	1 855

Le domaine skiable : les remontées mécaniques

	6 7 8 9 10	Note	Rép.
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée		**9,13**	1 969
Votre avis sur le temps d'attente		**8,92**	1 969
La fiabilité des remontées mécaniques		**8,98**	1 969
Le confort des remontées mécaniques		**8,68**	1 969
L'info au départ des remontées : état des pistes, météo, risque d'avalanche...		**8,75**	1 969
L'assistance au départ		**8,90**	1 837
La propreté aux abords des remontées mécaniques		**9,34**	1 901

Le domaine skiable : les pistes et la sécurité

	6 7 8 9 10	Note	Rép.
Le sentiment de sécurité sur les pistes		**8,88**	1 969
Le damage et la préparation des pistes		**8,80**	1 969
La qualité de la neige sur les pistes		**8,19**	1 969
La signalisation sur les pistes		**8,86**	1 969
La prévention des dangers (pylônes, glace, trou...)		**8,87**	1 911
La présence de pisteurs ou patrouilleurs sur les pistes		**8,50**	1 835
Les espaces ludiques		**8,28**	1 647

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire long (2 020 réponses).

84 %
étaient déjà venus
16 % de nouveaux clients

3,5
adultes par groupe
en moyenne

1,8
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

82 %
résident en France
18 % de clientèle étrangère

Âge du répondant

18-24 ans	2 %
25-34 ans	6 %
35-44 ans	33 %
45-54 ans	30 %
55-64 ans	17 %
Plus de 64 ans	12 %

2 020 répondants

Composition du foyer

Chez vos parents	1 %
Seul(e) sans enfant	6 %
Seul(e) avec enfant(s)	5 %
En couple sans enfant	25 %
En couple avec enfant(s)	62 %

2 020 répondants

Revenu net mensuel du ménage

Moins de 1500 €/mois	2 %
De 1500 à 3000 €/mois	13 %
De 3000 à 4500 €/mois	32 %
De 4500 à 6000 €/mois	27 %
De 6000 à 10000 €/mois	15 %
Plus de 10000 €/mois	4 %
Ne souhaite pas répondre	8 %

2 020 répondants

Pays de résidence

France	82 %
Belgique	10 %
Royaume-Uni	3 %
Pays-Bas	2 %
Italie	< 1 %
Suisse	< 1 %
Autres	2 %

2 020 répondants

Départements de résidence les plus représentés

Rhône (69)	9 %
Seine-Maritime (76)	4 %
Nord (59)	4 %
Pas-de-Calais (62)	4 %
Isère (38)	4 %
Yvelines (78)	4 %
Savoie (73)	4 %
Seine-et-Marne (77)	3 %
Hauts-de-Seine (92)	3 %
Calvados (14)	3 %

1 651 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 89 cités

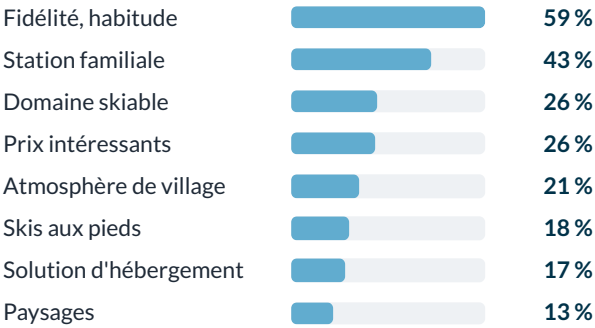
Le séjour

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

9,32 /10
Intention de revenir en hiver
Pas de saison précédente

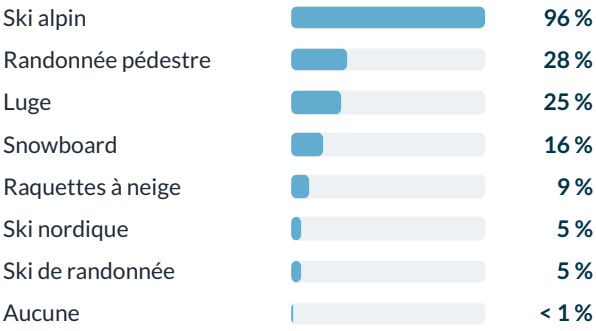
7,34 /10
Intention de revenir en été
Pas de saison précédente

Pourquoi Val Cenis plutôt qu'une autre station



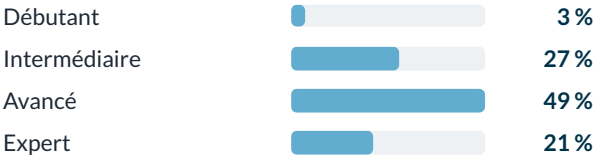
2 020 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



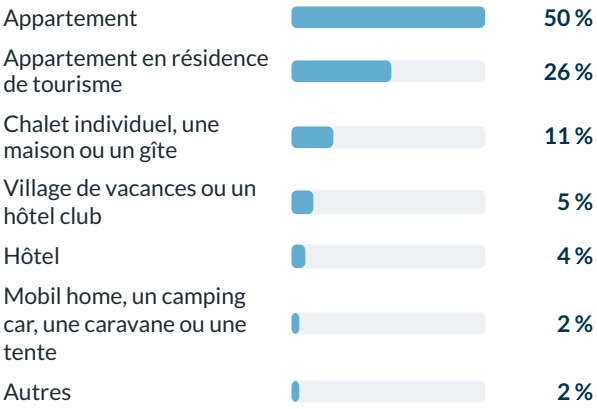
2 020 répondants ; plusieurs réponses possibles

Niveau de ski ou de snowboard



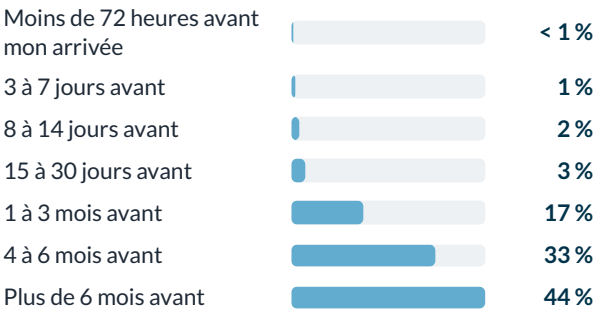
1 993 répondants

Type d'hébergement



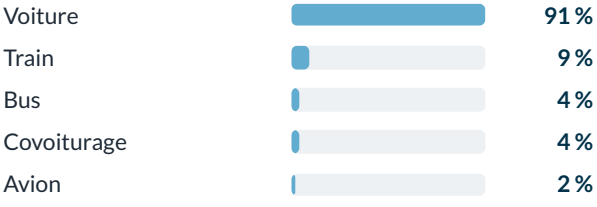
1 972 répondants

Délai de réservation de l'hébergement



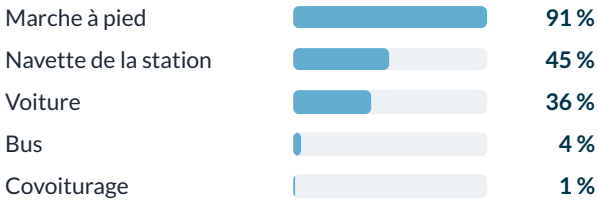
1 616 répondants

Transport utilisé pour venir



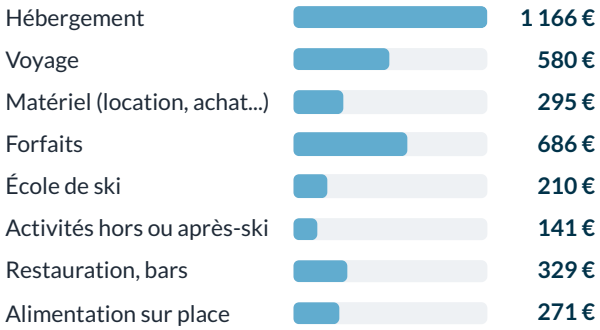
2 020 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



2 020 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.

Valfréjus
Haute Maurienne Vanoise

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTÈLE

Bilan de l'hiver 2024-2025



8,54 /10
Note globale
Pas de saison précédente
573 répondants

45
NPS (recommandation)
Pas de saison précédente
338 répondants

573
Questionnaires remplis
dont 338 poursuivis
par le questionnaire long

8,88 /10
Accueil BIT
Pas de saison précédente
308 répondants

8,23 /10
Remontées mécaniques
Pas de saison précédente
537 répondants

8,45 /10
Hébergement
Pas de saison précédente
573 répondants

8,36 /10
Transports
Pas de saison précédente
103 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 62 %
- Passifs (7 et 8) : 20 %
- Détracteurs (0 à 6) : 18 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 22 %
- Conforme : 68 %
- Au-dessous : 11 %

338 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 8,54 sur 10**.
- **NPS de 45** : 62 % de promoteurs pour 18 % de détracteurs.
- **Les mieux notés** : la propreté aux abords des remontées mécaniques (9,15), commodité des locaux (9,11), le temps d'attente dans les locaux (9,03).
- **Les moins bien notés** : offre bien-être, spa, piscine... (6,47), le rapport qualité prix des forfaits (7,52), les transports locaux, les navettes (7,56).

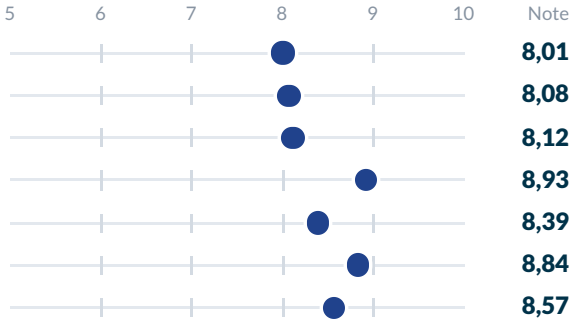
Lecture. Réponses recueillies du 27/12/2024 au 04/07/2025 auprès de clients ayant séjourné à Valfréjus. Chaque client remplit un questionnaire court, puis s'il le souhaite un questionnaire long détaillé. Questions retenues pour les notes ci-dessus (posées aux seuls clients concernés) : accueil BIT : « Accueil à l'office de tourisme » ; remontées mécaniques : « Expérience sur le domaine skiable » ; hébergement : « Appréciation de l'hébergement » ; transports : « Transports dans la station ». Résultats bruts, non redressés.

La satisfaction par thème

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

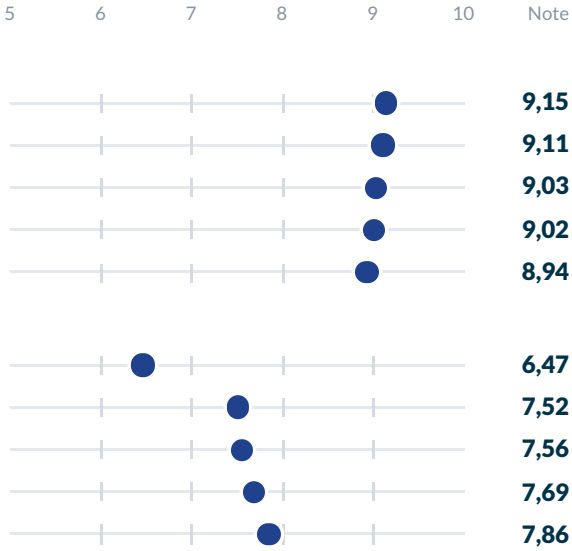
● Hiver 2024-2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Note moyenne par thème



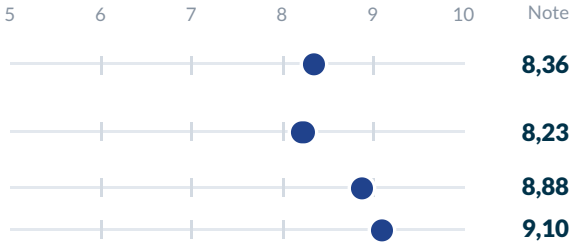
	Note
Services et infrastructures pour les enfants	**8,01**
Les commerces et services	**8,08**
Accès et transport	**8,12**
L'Office du Tourisme	**8,93**
Le domaine skiable : forfaits et points de vente	**8,39**
Le domaine skiable : les remontées mécaniques	**8,84**
Le domaine skiable : les pistes et la sécurité	**8,57**

Les points les mieux et les moins bien notés



	Note	Rép.
LES CINQ MIEUX NOTÉS		
La propreté aux abords des remontées mécaniques	**9,15**	323
Commodité des locaux	**9,11**	192
Le temps d'attente dans les locaux	**9,03**	193
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	**9,02**	330
Horaires d'ouverture	**8,94**	192
LES CINQ MOINS BIEN NOTÉS		
Offre bien-être, spa, piscine...	**6,47**	218
Le rapport qualité prix des forfaits	**7,52**	324
Les transports locaux, les navettes	**7,56**	238
Les parkings, le stationnement	**7,69**	320
Les offres de garde	**7,86**	251

Les notes du questionnaire court



	Note	Rép.
Notez votre expérience en matière de transport dans la station	**8,36**	103
Êtes-vous satisfait de votre expérience sur le domaine skiable ?	**8,23**	537
Avez-vous été bien accueilli à l'Office du Tourisme ?	**8,88**	308
Que pensez-vous de l'école de ski ?	**9,10**	327

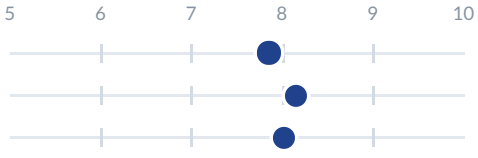
Questions posées seulement aux clients concernés (transports, domaine skiable, office de tourisme, école de ski).

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.

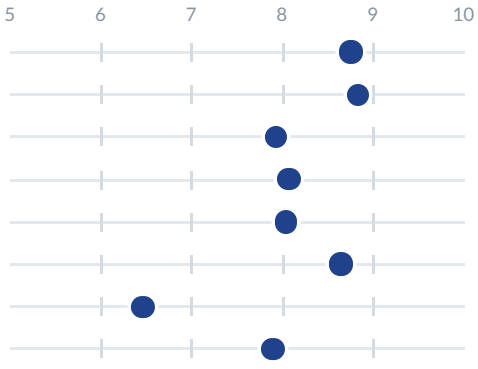
● Hiver 2024-2025 Rép. : nombre de répondants à la question. Pas de saison précédente disponible pour comparer.

Services et infrastructures pour les enfants



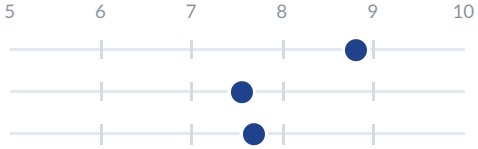
	Note	Rép.
Les offres de garde	**7,86**	251
Les activités et les infrastructures pour les enfants	**8,15**	251
Les pistes de ski adaptées aux enfants	**8,02**	251

Les commerces et services



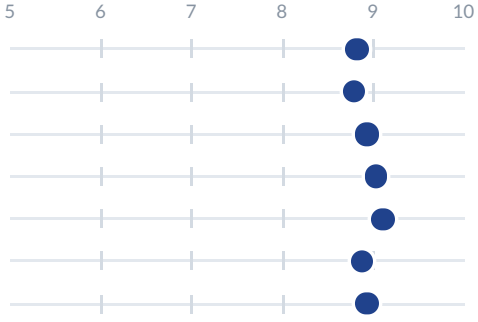
	Note	Rép.
Accueil dans la station en général	**8,76**	338
Magasins de sport, location de matériel	**8,84**	324
Commerces alimentaires	**7,93**	334
Autres commerces	**8,08**	312
Restaurants et bars sur les pistes	**8,04**	303
Restaurants et bars en station	**8,65**	321
Offre bien-être, spa, piscine...	**6,47**	218
Vie après le ski et hors ski	**7,90**	298

Accès et transport



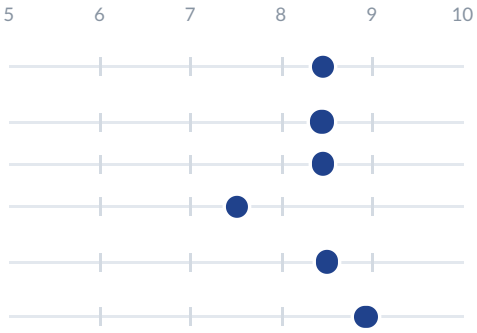
	Note	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**8,82**	338
Les transports locaux, les navettes	**7,56**	238
Les parkings, le stationnement	**7,69**	320
La signalisation routière et piétonne	**8,39**	311

L'Office du Tourisme



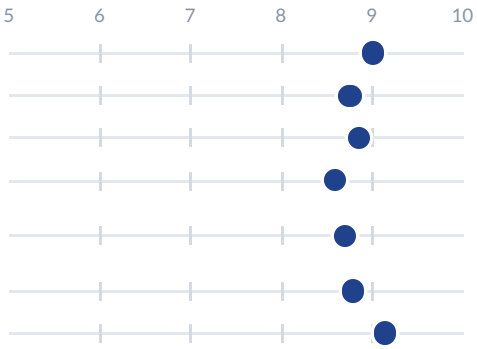
	Note	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**8,83**	196
La qualité de la réponse faite à votre demande	**8,79**	196
Horaires d'ouverture	**8,94**	192
Le temps d'attente dans les locaux	**9,03**	193
Commodité des locaux	**9,11**	192
Informations en libre service	**8,88**	188
Documents proposés (exemple plan des villages)	**8,94**	189

Le domaine skiable : forfaits et points de vente



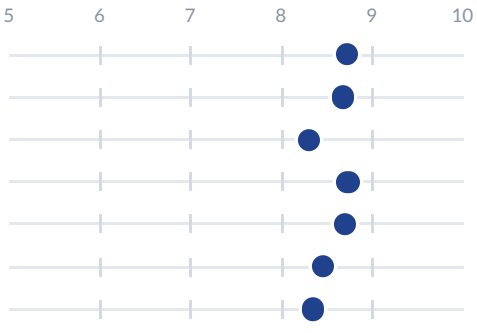
	Note	Rép.
Qu'avez-vous pensé de l'accueil aux points de vente de forfaits ?	**8,47**	330
Temps d'attente aux caisses	**8,45**	330
Clarté de l'affichage, des informations	**8,46**	301
Le rapport qualité prix des forfaits	**7,52**	324
Facilité d'utilisation des bornes d'achat ou de rechargement	**8,50**	287
Facilité d'utilisation du site de vente en ligne	**8,94**	316

Le domaine skiable : les remontées mécaniques



	Note	Rép.
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	**9,02**	330
Votre avis sur le temps d'attente	**8,76**	330
La fiabilité des remontées mécaniques	**8,86**	330
Le confort des remontées mécaniques	**8,59**	330
L'info au départ des remontées : état des pistes, météo, risque d'avalanche...	**8,70**	330
L'assistance au départ	**8,80**	312
La propreté aux abords des remontées mécaniques	**9,15**	323

Le domaine skiable : les pistes et la sécurité



	Note	Rép.
Le sentiment de sécurité sur les pistes	**8,73**	330
Le damage et la préparation des pistes	**8,68**	330
La qualité de la neige sur les pistes	**8,31**	330
La signalisation sur les pistes	**8,74**	330
La prévention des dangers (pylônes, glace, trou...)	**8,71**	316
La présence de pisteurs ou patrouilleurs sur les pistes	**8,46**	307
Les espaces ludiques	**8,35**	296

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire long (338 réponses).

61 %
étaient déjà venus
39 % de nouveaux clients

3,2
adultes par groupe
en moyenne

1,9
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

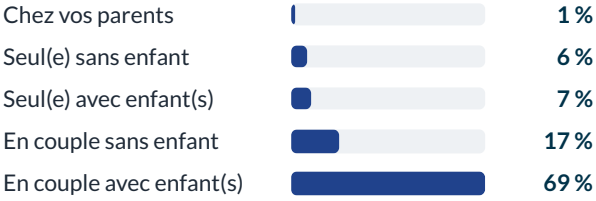
88 %
résident en France
12 % de clientèle étrangère

Âge du répondant



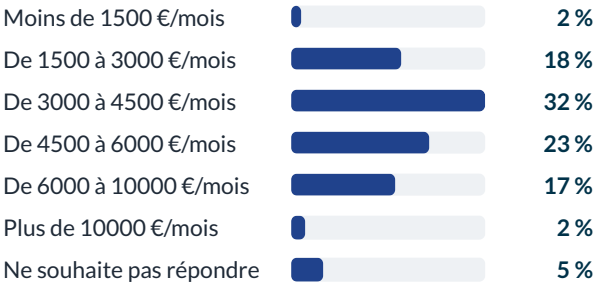
338 répondants

Composition du foyer



338 répondants

Revenu net mensuel du ménage



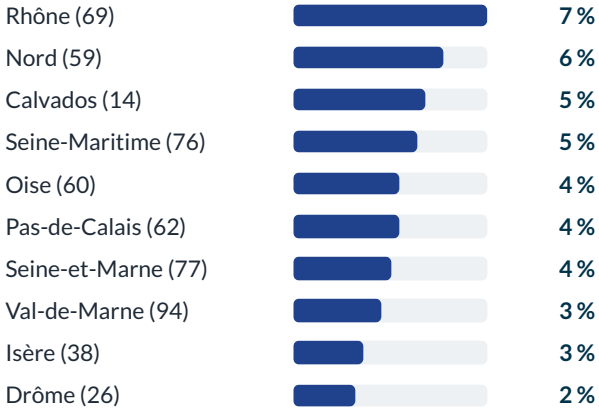
338 répondants

Pays de résidence



338 répondants

Départements de résidence les plus représentés



299 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 68 cités

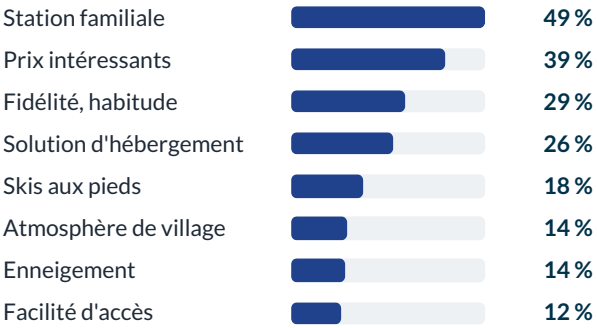
Le séjour

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

8,39 /10
Intention de revenir en hiver
Pas de saison précédente

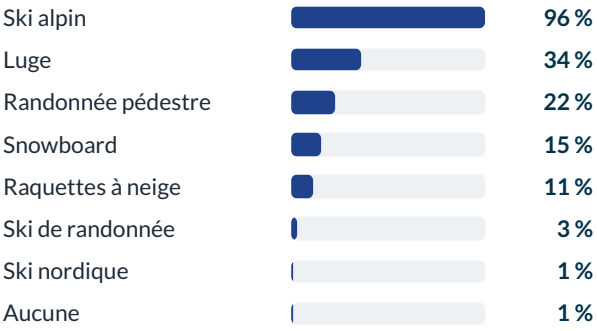
6,25 /10
Intention de revenir en été
Pas de saison précédente

Pourquoi Valfréjus plutôt qu'une autre station



338 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



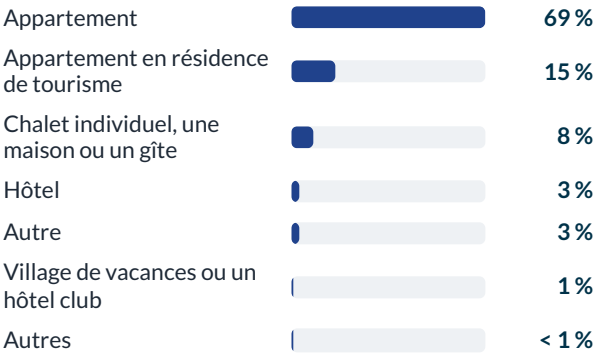
338 répondants ; plusieurs réponses possibles

Niveau de ski ou de snowboard



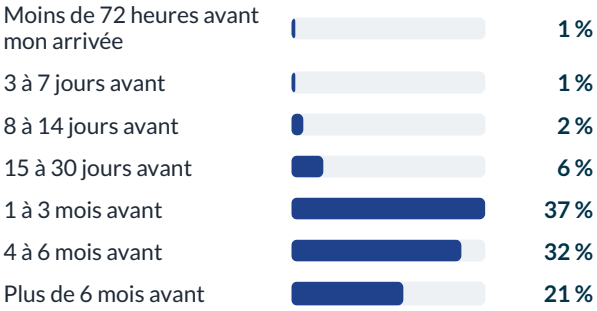
331 répondants

Type d'hébergement



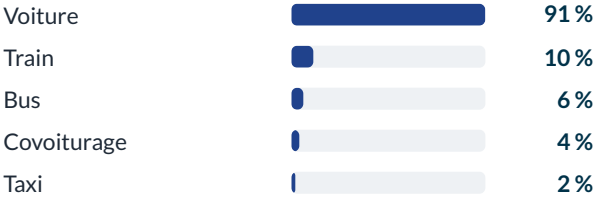
331 répondants

Délai de réservation de l'hébergement



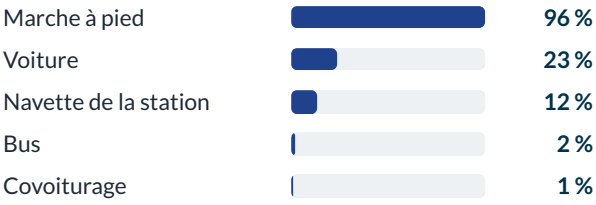
259 répondants

Transport utilisé pour venir



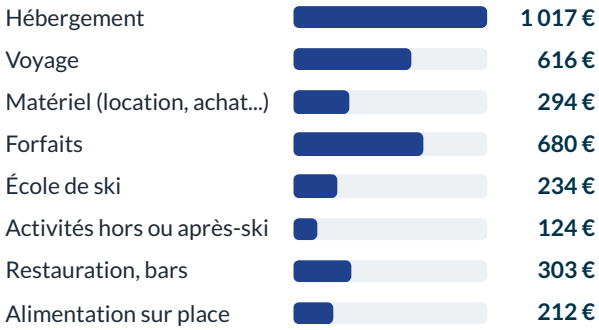
338 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



338 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.