Haute Maurienne Vanoise

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

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTÈLE

Synthèse de l'hiver 2025-2026



9,06/10
Note globale
Hiver 2024-2025 : 9,01
6 277 répondants

74
NPS (recommandation)
Hiver 2024-2025 : 71
4 234 répondants

6 277
Questionnaires remplis
dont 4 234 poursuivis
par le questionnaire long

Les six stations côte à côte

Notes moyennes sur 10 ; NPS en points. Sous chaque valeur, l'écart avec l'hiver 2024-2025.

STATION	QUESTIONNAIRES	NOTE GLOBALE	NPS	ACCUEIL BIT	REMONTÉES MÉCANIQUES	HÉBERGEMENT	TRANSPORTS
Aussois page 2	**843** dont 552 longs	**9,13** ▲ +0,07	**76** ▲ +2	**9,31** =	**8,78** ▲ +0,06	**8,98** =	**8,72** ▼ −0,10
Bessans page 9	**115** dont 81 longs	**9,23** ▼ −0,08	**85** ▲ +8	**9,29** ▼ −0,15	**9,07** ▼ −0,14	**8,70** =	**8,27** ▲ +1,25
Bonneval-sur-Arc page 16	**438** dont 334 longs	**9,43** ▲ +0,12	**86** =	**9,41** ▲ +0,11	**9,18** ▲ +0,11	**9,14** ▲ +0,28	**8,37** ▲ +0,84
La Norma page 23	**503** dont 346 longs	**9,20** =	**72** ▼ −2	**9,59** ▲ +0,16	**9,04** ▲ +0,12	**8,63** ▼ −0,15	**8,94** ▲ +0,41
Val Cenis page 30	**4 001** dont 2 695 longs	**9,03** =	**74** =	**9,26** ▲ +0,09	**8,95** ▲ +0,17	**8,87** ▼ −0,08	**8,38** ▲ +0,10
Valfréjus page 37	**377** dont 226 longs	**8,45** ▼ −0,09	**55** ▲ +10	**9,01** ▲ +0,13	**8,05** ▼ −0,18	**8,35** ▼ −0,10	**7,39** ▼ −0,97
Haute Maurienne Vanoise	**6 277** dont 4 234 longs	**9,06** ▲ +0,05	**74** ▲ +3	**9,30** ▲ +0,08	**8,90** ▲ +0,15	**8,85** =	**8,41** ▲ +0,06

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 13 %, Bessans 2 %, Bonneval-sur-Arc 7 %, La Norma 8 %, Val Cenis 64 %, Valfréjus 6 %). Elle décrit donc l'ensemble des répondants, pas une moyenne des six stations. Écart : évolution par rapport à l'hiver 2024-2025 (▲ hausse, ▼ baisse, = stable). 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 2025-2026



9,13 /10
Note globale
Hiver 2024-2025 : 9,06
843 répondants

76
NPS (recommandation)
Hiver 2024-2025 : 74
552 répondants

843
Questionnaires remplis
dont 552 poursuivis
par le questionnaire long

9,31 /10
Accueil BIT
Hiver 2024-2025 : 9,32
488 répondants

8,78 /10
Remontées mécaniques
Hiver 2024-2025 : 8,72
775 répondants

8,98 /10
Hébergement
Hiver 2024-2025 : 8,98
843 répondants

8,72 /10
Transports
Hiver 2024-2025 : 8,82
379 répondants

Recommandation : la composition du NPS



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

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 29 %
- Conforme : 66 %
- Au-dessous : 5 %

552 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,13 sur 10**, en hausse par rapport à l'hiver 2024-2025 (9,06).
- **NPS de 76** : 81 % de promoteurs pour 5 % de détracteurs, en hausse par rapport à l'hiver 2024-2025 (74).
- **Les mieux notés** : la propreté aux abords des remontées mécaniques (9,58), l'accueil du personnel au départ et à l'arrivée (9,47), la disponibilité et l'amabilité du personnel (9,39).
- **Les moins bien notés** : les offres de garde (8,10), le rapport qualité prix des forfaits (8,27), les parkings, le stationnement (8,38).
- **Évolutions les plus marquées** sur un an : la qualité de la neige sur les pistes (+0,41), l'accessibilité pour venir en station (+0,27), restaurants et bars sur les pistes (+0,23).

Lecture. Réponses recueillies du 12/12/2025 au 26/06/2026 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.

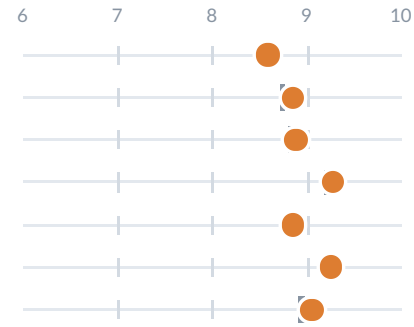
La satisfaction par thème

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 2025-2026 ▌ Hiver 2024-2025

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

Note moyenne par thème



	Note	Écart
Services et infrastructures pour les enfants	**8,59**	=
Les commerces et services	**8,86**	▲ +0,11
Accès et transport	**8,89**	▲ +0,05
L'Office du Tourisme	**9,28**	▲ +0,06
Le domaine skiable : forfaits et points de vente	**8,86**	=
Le domaine skiable : les remontées mécaniques	**9,26**	=
Le domaine skiable : les pistes et la sécurité	**9,06**	▲ +0,11

Les points les mieux et les moins bien notés

	Note	Écart	Rép.
LES CINQ MIEUX NOTÉS			
La propreté aux abords des remontées mécaniques	**9,58**	▲ +0,07	509
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	**9,47**	▲ +0,05	525
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,39**	▲ +0,08	338
Commodité des locaux	**9,39**	=	327
L'accessibilité pour venir en station	**9,38**	▲ +0,27	552
LES CINQ MOINS BIEN NOTÉS			
Les offres de garde	**8,10**	▼ −0,07	401
Le rapport qualité prix des forfaits	**8,27**	▲ +0,06	508
Les parkings, le stationnement	**8,38**	▼ −0,12	520
Vie après le ski et hors ski	**8,58**	▲ +0,14	487
Offre bien-être, spa, piscine...	**8,59**	▲ +0,07	422

Les notes du questionnaire court

	Note	Écart	Rép.
Notez votre expérience en matière de transport dans la station	**8,72**	▼ −0,10	379
Êtes-vous satisfait de votre expérience sur le domaine skiable ?	**8,78**	▲ +0,06	775
Avez-vous été bien accueilli à l'Office du Tourisme ?	**9,31**	=	488
Que pensez-vous de l'école de ski ?	**9,29**	=	472

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, comparée à l'hiver 2024-2025. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

● Hiver 2025-2026 ▌ Hiver 2024-2025

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

Services et infrastructures pour les enfants

	Note	Écart	Rép.
Les offres de garde	**8,10**	▼ −0,07	401
Les activités et les infrastructures pour les enfants	**8,69**	▲ +0,08	401
Les pistes de ski adaptées aux enfants	**8,99**	=	401

Les commerces et services

	Note	Écart	Rép.
Accueil dans la station en général	**9,22**	=	552
Magasins de sport, location de matériel	**9,24**	▲ +0,14	523
Commerces alimentaires	**8,87**	▲ +0,15	543
Autres commerces	**8,74**	=	514
Restaurants et bars sur les pistes	**8,78**	▲ +0,23	493
Restaurants et bars en station	**8,84**	▲ +0,12	505
Offre bien-être, spa, piscine...	**8,59**	▲ +0,07	422
Vie après le ski et hors ski	**8,58**	▲ +0,14	487

Accès et transport

	Note	Écart	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**9,38**	▲ +0,27	552
Les transports locaux, les navettes	**8,88**	▲ +0,17	468
Les parkings, le stationnement	**8,38**	▼ −0,12	520
La signalisation routière et piétonne	**8,94**	▼ −0,10	515

L'Office du Tourisme

	Note	Écart	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,39**	▲ +0,08	338
La qualité de la réponse faite à votre demande	**9,28**	▲ +0,07	338
Horaires d'ouverture	**9,21**	▼ −0,05	330
Le temps d'attente dans les locaux	**9,23**	▲ +0,10	331
Commodité des locaux	**9,39**	=	327
Informations en libre service	**9,23**	▲ +0,10	325
Documents proposés (exemple plan des villages)	**9,26**	▲ +0,13	326

Le domaine skiable : forfaits et points de vente

	Note	Écart	Rép.
Qu'avez-vous pensé de l'accueil aux points de vente de forfaits ?	**9,12**	▲ +0,08	525
Temps d'attente aux caisses	**8,92**	▲ +0,18	525
Clarté de l'affichage, des informations	**9,02**	=	494
Le rapport qualité prix des forfaits	**8,27**	▲ +0,06	508
Facilité d'utilisation des bornes d'achat ou de rechargement	**8,76**	▼ −0,13	421
Facilité d'utilisation du site de vente en ligne	**9,05**	▼ −0,20	480

Le domaine skiable : les remontées mécaniques

	Note	Écart	Rép.
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	**9,47**	▲ +0,05	525
Votre avis sur le temps d'attente	**9,19**	▼ −0,21	525
La fiabilité des remontées mécaniques	**9,14**	=	525
Le confort des remontées mécaniques	**8,82**	=	525
L'info au départ des remontées : état des pistes, météo, risque d'avalanche...	**9,23**	▲ +0,11	525
L'assistance au départ	**9,38**	▲ +0,08	496
La propreté aux abords des remontées mécaniques	**9,58**	▲ +0,07	509

Le domaine skiable : les pistes et la sécurité

	Note	Écart	Rép.
Le sentiment de sécurité sur les pistes	**9,23**	▲ +0,08	525
Le damage et la préparation des pistes	**9,29**	▲ +0,16	525
La qualité de la neige sur les pistes	**9,00**	▲ +0,41	525
La signalisation sur les pistes	**9,12**	=	525
La prévention des dangers (pylônes, glace, trou...)	**9,18**	=	510
La présence de pisteurs ou patrouilleurs sur les pistes	**8,87**	=	490
Les espaces ludiques	**8,72**	▲ +0,08	473

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire long (552 réponses).

74 %
étaient déjà venus
26 % de nouveaux clients

3,1
adultes par groupe
en moyenne

1,7
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

91 %
résident en France
9 % de clientèle étrangère

Âge du répondant

18-24 ans	4 %
25-34 ans	8 %
35-44 ans	37 %
45-54 ans	30 %
55-64 ans	13 %
Plus de 64 ans	8 %

552 répondants

Composition du foyer

Chez vos parents	2 %
Seul(e) sans enfant	8 %
Seul(e) avec enfant(s)	8 %
En couple sans enfant	19 %
En couple avec enfant(s)	63 %

552 répondants

Revenu net mensuel du ménage

Moins de 1500 €/mois	3 %
De 1500 à 3000 €/mois	18 %
De 3000 à 4500 €/mois	29 %
De 4500 à 6000 €/mois	29 %
De 6000 à 10000 €/mois	12 %
Plus de 10000 €/mois	1 %
Ne souhaite pas répondre	9 %

552 répondants

Pays de résidence

France	91 %
Belgique	6 %
Pays-Bas	1 %
Royaume-Uni	1 %
Canada	< 1 %
Czech Republic	< 1 %
Autres	1 %

552 répondants

Départements de résidence les plus représentés

Rhône (69)	9 %
Isère (38)	6 %
Nord (59)	5 %
Savoie (73)	4 %
Oise (60)	3 %
Pas-de-Calais (62)	3 %
Finistère (29)	3 %
Ille-et-Vilaine (35)	3 %
Yvelines (78)	3 %
Calvados (14)	3 %

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

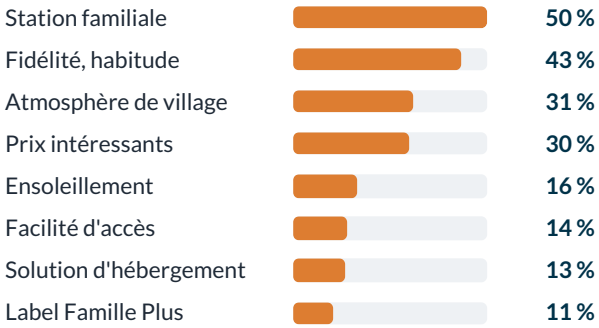
Le séjour

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

9,36 /10
Intention de revenir en hiver
Hiver 2024-2025 : 9,42

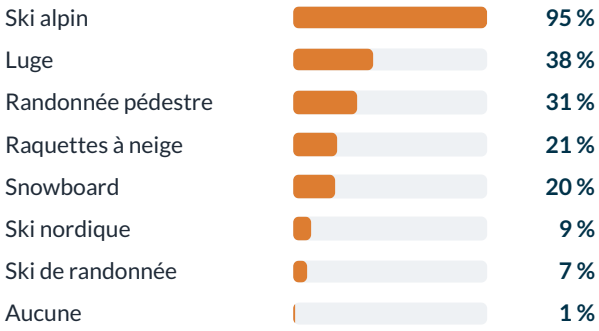
7,58 /10
Intention de revenir en été
Hiver 2024-2025 : 7,76

Pourquoi Aussois plutôt qu'une autre station



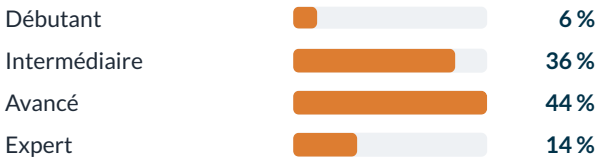
552 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



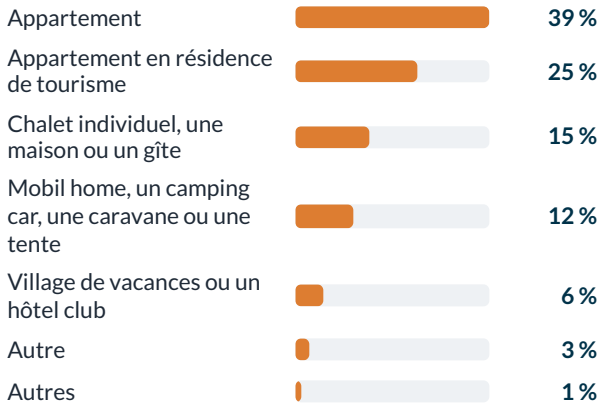
552 répondants ; plusieurs réponses possibles

Niveau de ski ou de snowboard



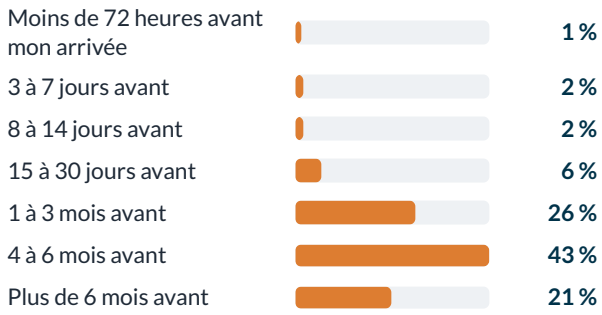
537 répondants

Type d'hébergement



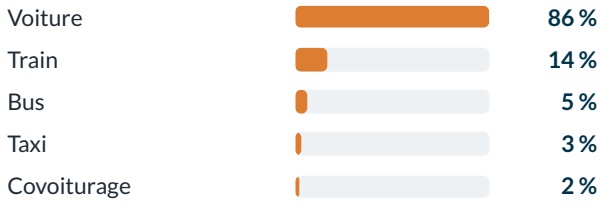
533 répondants

Délai de réservation de l'hébergement



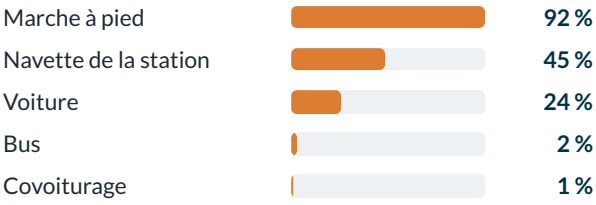
446 répondants

Transport utilisé pour venir



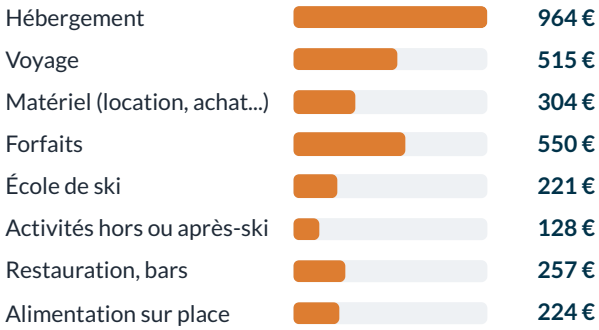
552 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



552 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 2025-2026



9,23 /10
Note globale
Hiver 2024-2025 : 9,31
115 répondants

85
NPS (recommandation)
Hiver 2024-2025 : 77
81 répondants

115
Questionnaires remplis
dont 81 poursuivis
par le questionnaire long

9,29 /10
Accueil BIT
Hiver 2024-2025 : 9,44
52 répondants

9,07 /10
Remontées mécaniques
Hiver 2024-2025 : 9,21
74 répondants

8,70 /10
Hébergement
Hiver 2024-2025 : 8,70
115 répondants

8,27 /10
Transports
Hiver 2024-2025 : 7,02
30 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 %

81 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,23 sur 10**, en baisse par rapport à l'hiver 2024-2025 (9,31).
- **NPS de 85** : 89 % de promoteurs pour 4 % de détracteurs, en hausse par rapport à l'hiver 2024-2025 (77).
- **Les mieux notés** : le temps d'attente dans les locaux (9,51), commodité des locaux (9,37), la disponibilité et l'amabilité du personnel (9,34).
- **Les moins bien notés** : offre bien-être, spa, piscine... (4,54), les offres de garde (7,30), vie après le ski et hors ski (7,36).
- **Évolutions les plus marquées** sur un an : notez votre expérience en matière de transport dans la station (+1,25), temps d'attente aux caisses (+0,74), les transports locaux, les navettes (+0,68).

Lecture. Réponses recueillies du 12/12/2025 au 10/08/2026 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 2025-2026 ▌ Hiver 2024-2025

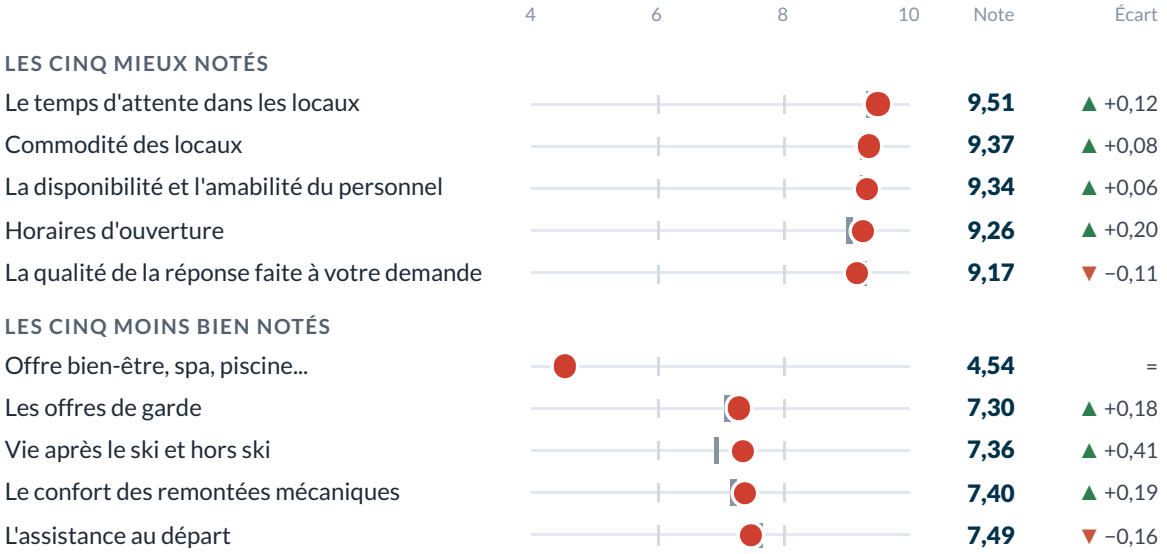
Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

Note moyenne par thème



	Note	Écart
Services et infrastructures pour les enfants	**8,27**	▲ +0,26
Les commerces et services	**7,79**	=
Accès et transport	**8,45**	▲ +0,28
L'Office du Tourisme	**9,25**	=
Le domaine skiable : forfaits et points de vente	**8,83**	▲ +0,42
Le domaine skiable : les remontées mécaniques	**7,66**	▼ −0,05
Le domaine skiable : les pistes et la sécurité	**8,42**	▼ −0,09

Les points les mieux et les moins bien notés



	Note	Écart	Rép.
LES CINQ MIEUX NOTÉS			
Le temps d'attente dans les locaux	**9,51**	▲ +0,12	35
Commodité des locaux	**9,37**	▲ +0,08	35
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,34**	▲ +0,06	35
Horaires d'ouverture	**9,26**	▲ +0,20	35
La qualité de la réponse faite à votre demande	**9,17**	▼ −0,11	35
LES CINQ MOINS BIEN NOTÉS			
Offre bien-être, spa, piscine...	**4,54**	=	37
Les offres de garde	**7,30**	▲ +0,18	30
Vie après le ski et hors ski	**7,36**	▲ +0,41	56
Le confort des remontées mécaniques	**7,40**	▲ +0,19	65
L'assistance au départ	**7,49**	▼ −0,16	47

Les notes du questionnaire court



	Note	Écart	Rép.
Notez votre expérience en matière de transport dans la station	**8,27**	▲ +1,25	30
Êtes-vous satisfait de votre expérience sur le domaine skiable ?	**9,07**	▼ −0,14	74
Avez-vous été bien accueilli à l'Office du Tourisme ?	**9,29**	▼ −0,15	52
Que pensez-vous de l'école de ski ?	**8,88**	▼ −0,47	32

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, comparée à l'hiver 2024-2025. L'échelle des graphiques va de 4 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

● Hiver 2025-2026 ▌ Hiver 2024-2025

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

Services et infrastructures pour les enfants

	Note	Écart	Rép.
Les offres de garde	**7,30**	▲ +0,18	30
Les activités et les infrastructures pour les enfants	**8,47**	▲ +0,35	30
Les pistes de ski adaptées aux enfants	**9,03**	▲ +0,23	30

Les commerces et services

	Note	Écart	Rép.
Accueil dans la station en général	**8,91**	=	81
Magasins de sport, location de matériel	**8,97**	=	71
Commerces alimentaires	**8,46**	▼ −0,37	81
Autres commerces	**8,42**	▲ +0,05	67
Restaurants et bars sur les pistes	**7,50**	=	54
Restaurants et bars en station	**8,20**	▲ +0,25	66
Offre bien-être, spa, piscine...	**4,54**	=	37
Vie après le ski et hors ski	**7,36**	▲ +0,41	56

Accès et transport

	Note	Écart	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**8,67**	▲ +0,20	81
Les transports locaux, les navettes	**7,83**	▲ +0,68	54
Les parkings, le stationnement	**8,48**	▼ −0,05	75
La signalisation routière et piétonne	**8,81**	▲ +0,28	73

L'Office du Tourisme

	Note	Écart	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,34**	▲ +0,06	35
La qualité de la réponse faite à votre demande	**9,17**	▼ −0,11	35
Horaires d'ouverture	**9,26**	▲ +0,20	35
Le temps d'attente dans les locaux	**9,51**	▲ +0,12	35
Commodité des locaux	**9,37**	▲ +0,08	35
Informations en libre service	**8,94**	▼ −0,27	34
Documents proposés (exemple plan des villages)	**9,15**	▼ −0,13	34

Le domaine skiable : forfaits et points de vente

	Note	Écart	Rép.
Qu'avez-vous pensé de l'accueil aux points de vente de forfaits ?	**9,15**	▲ +0,54	65
Temps d'attente aux caisses	**9,12**	▲ +0,74	65
Clarté de l'affichage, des informations	**8,93**	▲ +0,35	60
Le rapport qualité prix des forfaits	**8,69**	▲ +0,22	65
Facilité d'utilisation des bornes d'achat ou de rechargement	**8,69**	▲ +0,35	39
Facilité d'utilisation du site de vente en ligne	**8,43**	▲ +0,32	40

Le domaine skiable : les remontées mécaniques

	Note	Écart	Rép.
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	**7,78**	▲ +0,06	65
Votre avis sur le temps d'attente	**7,77**	▼ −0,10	65
La fiabilité des remontées mécaniques	**7,55**	▲ +0,08	65
Le confort des remontées mécaniques	**7,40**	▲ +0,19	65
L'info au départ des remontées : état des pistes, météo, risque d'avalanche...	**7,82**	▼ −0,05	65
L'assistance au départ	**7,49**	▼ −0,16	47
La propreté aux abords des remontées mécaniques	**7,81**	▼ −0,35	48

Le domaine skiable : les pistes et la sécurité

	Note	Écart	Rép.
Le sentiment de sécurité sur les pistes	**9,12**	=	65
Le damage et la préparation des pistes	**8,26**	▼ −0,63	65
La qualité de la neige sur les pistes	**8,72**	▼ −0,17	65
La signalisation sur les pistes	**9,02**	▲ +0,16	65
La prévention des dangers (pylônes, glace, trou...)	**8,71**	▼ −0,09	59
La présence de pisteurs ou patrouilleurs sur les pistes	**7,52**	=	54
Les espaces ludiques	**7,62**	▲ +0,13	48

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire long (81 réponses).

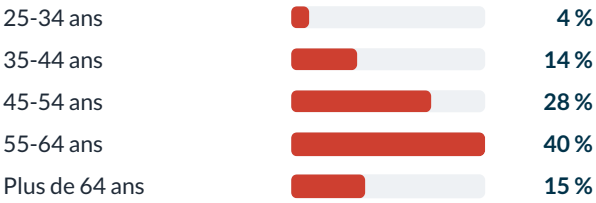
79 %
étaient déjà venus
21 % de nouveaux clients

2,7
adultes par groupe
en moyenne

0,6
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

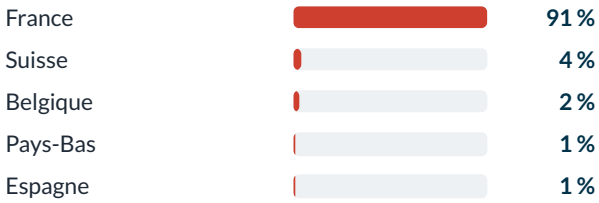
91 %
résident en France
9 % de clientèle étrangère

Âge du répondant



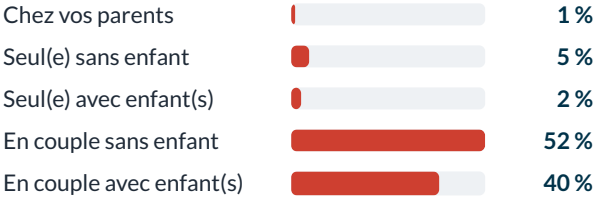
81 répondants

Pays de résidence



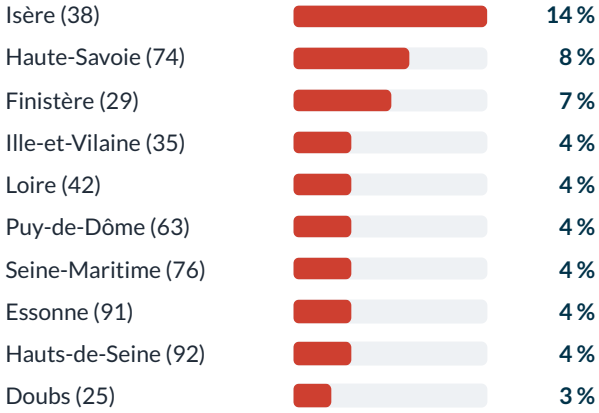
81 répondants

Composition du foyer



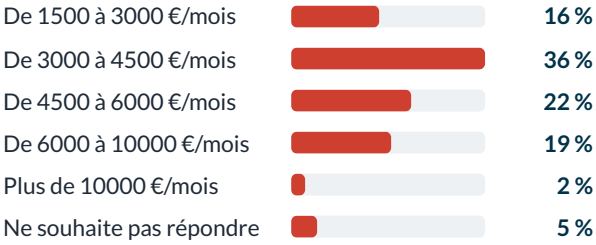
81 répondants

Départements de résidence les plus représentés



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

Revenu net mensuel du ménage



81 répondants

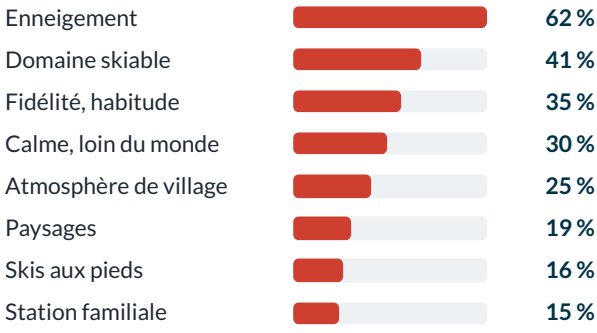
Le séjour

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

9,42 /10
Intention de revenir en hiver
Hiver 2024-2025 : 9,50

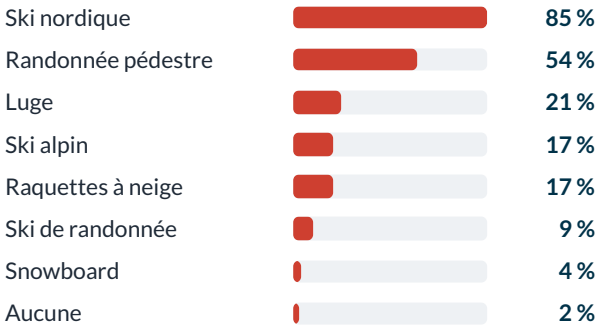
7,82 /10
Intention de revenir en été
Hiver 2024-2025 : 7,85

Pourquoi Bessans plutôt qu'une autre station



81 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



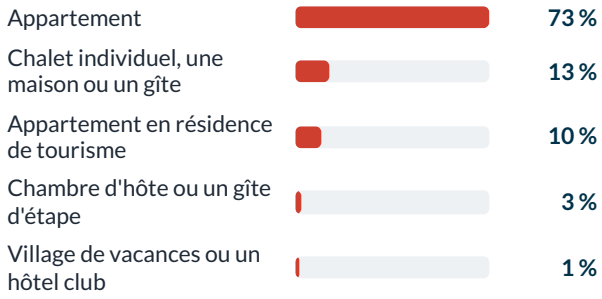
81 répondants ; plusieurs réponses possibles

Niveau de ski ou de snowboard



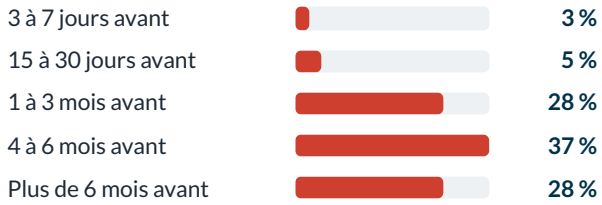
71 répondants

Type d'hébergement



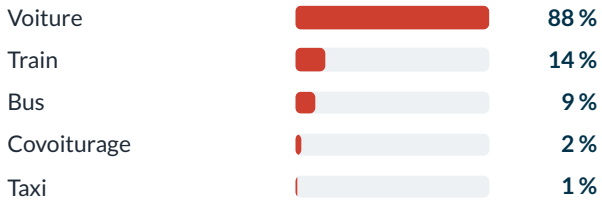
79 répondants

Délai de réservation de l'hébergement



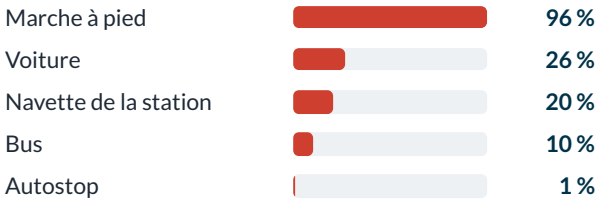
79 répondants

Transport utilisé pour venir



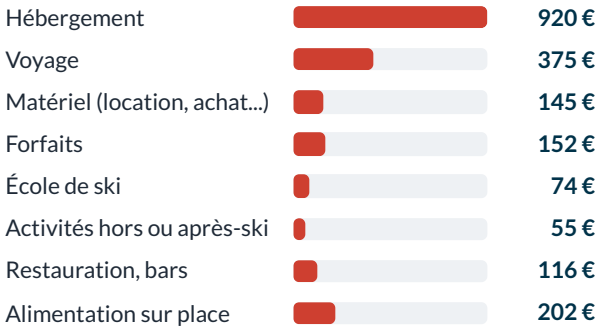
81 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



81 répondants ; plusieurs réponses possibles

Budget moyen déclaré par poste



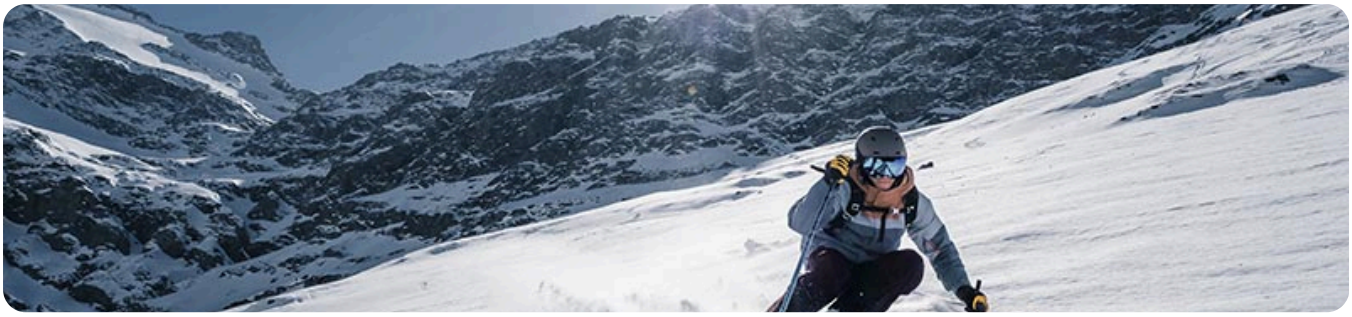
Moyenne des montants saisis, pour l'ensemble du groupe et du séjour, parmi les répondants ayant renseigné le poste.

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 2025-2026



9,43 /10
Note globale
Hiver 2024-2025 : 9,31
438 répondants

86
NPS (recommandation)
Hiver 2024-2025 : 86
334 répondants

438
Questionnaires remplis
dont 334 poursuivis
par le questionnaire long

9,41 /10
Accueil BIT
Hiver 2024-2025 : 9,30
254 répondants

9,18 /10
Remontées mécaniques
Hiver 2024-2025 : 9,07
424 répondants

9,14 /10
Hébergement
Hiver 2024-2025 : 8,86
438 répondants

8,37 /10
Transports
Hiver 2024-2025 : 7,53
142 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 89 %
- Passifs (7 et 8) : 7 %
- Détracteurs (0 à 6) : 3 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 34 %
- Conforme : 63 %
- Au-dessous : 3 %

334 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,43 sur 10**, en hausse par rapport à l'hiver 2024-2025 (9,31).
- **NPS de 86** : 89 % de promoteurs pour 3 % de détracteurs, stable par rapport à l'hiver 2024-2025 (86).
- **Les mieux notés** : la propreté aux abords des remontées mécaniques (9,55), l'accueil du personnel au départ et à l'arrivée (9,50), magasins de sport, location de matériel (9,34).
- **Les moins bien notés** : offre bien-être, spa, piscine... (5,82), le confort des remontées mécaniques (7,95), vie après le ski et hors ski (8,12).
- **Évolutions les plus marquées** sur un an : notez votre expérience en matière de transport dans la station (+0,84), votre avis sur le temps d'attente (−0,51), la fiabilité des remontées mécaniques (−0,50).

Lecture. Réponses recueillies du 12/12/2025 au 20/08/2026 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.

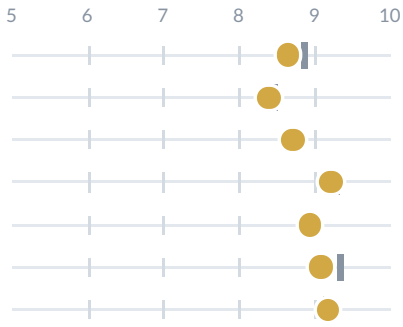
La satisfaction par thème

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 2025-2026 ▌ Hiver 2024-2025

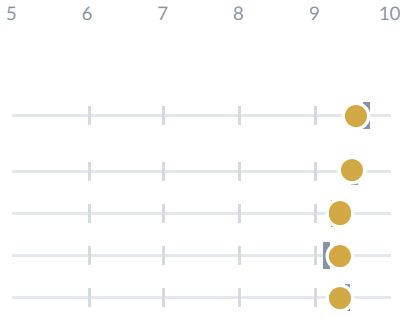
Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

Note moyenne par thème



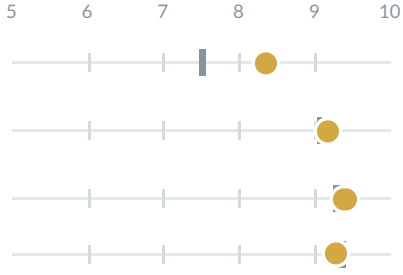
	Note	Écart
Services et infrastructures pour les enfants	8,66	▼ −0,22
Les commerces et services	8,40	▼ −0,09
Accès et transport	8,72	=
L'Office du Tourisme	9,22	▼ −0,07
Le domaine skiable : forfaits et points de vente	8,94	=
Le domaine skiable : les remontées mécaniques	9,09	▼ −0,26
Le domaine skiable : les pistes et la sécurité	9,19	=

Les points les mieux et les moins bien notés



	Note	Écart	Rép.
LES CINQ MIEUX NOTÉS			
La propreté aux abords des remontées mécaniques	9,55	▼ −0,14	307
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	9,50	=	326
Magasins de sport, location de matériel	9,34	▲ +0,07	309
Documents proposés (exemple plan des villages)	9,34	▲ +0,18	181
L'assistance au départ	9,34	▼ −0,10	300
LES CINQ MOINS BIEN NOTÉS			
Offre bien-être, spa, piscine...	5,82	=	181
Le confort des remontées mécaniques	7,95	▼ −0,32	326
Vie après le ski et hors ski	8,12	▲ +0,22	278
Les offres de garde	8,37	▼ −0,39	230
Les transports locaux, les navettes	8,38	▲ +0,20	258

Les notes du questionnaire court



	Note	Écart	Rép.
Notez votre expérience en matière de transport dans la station	8,37	▲ +0,84	142
Êtes-vous satisfait de votre expérience sur le domaine skiable ?	9,18	▲ +0,11	424
Avez-vous été bien accueilli à l'Office du Tourisme ?	9,41	▲ +0,11	254
Que pensez-vous de l'école de ski ?	9,29	▼ −0,09	252

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, comparée à l'hiver 2024-2025. L'échelle des graphiques va de 5 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

● Hiver 2025-2026 ▌ Hiver 2024-2025

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

Services et infrastructures pour les enfants

	Note	Écart	Rép.
Les offres de garde	**8,37**	▼ −0,39	230
Les activités et les infrastructures pour les enfants	**8,57**	=	230
Les pistes de ski adaptées aux enfants	**9,05**	▼ −0,25	230

Les commerces et services

	Note	Écart	Rép.
Accueil dans la station en général	**9,30**	▼ −0,07	334
Magasins de sport, location de matériel	**9,34**	▲ +0,07	309
Commerces alimentaires	**8,83**	▼ −0,37	330
Autres commerces	**8,68**	▼ −0,15	293
Restaurants et bars sur les pistes	**8,40**	▼ −0,22	271
Restaurants et bars en station	**8,69**	▼ −0,21	290
Offre bien-être, spa, piscine...	**5,82**	=	181
Vie après le ski et hors ski	**8,12**	▲ +0,22	278

Accès et transport

	Note	Écart	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**8,93**	▼ −0,07	334
Les transports locaux, les navettes	**8,38**	▲ +0,20	258
Les parkings, le stationnement	**8,65**	=	317
La signalisation routière et piétonne	**8,93**	▼ −0,10	309

L'Office du Tourisme

	Note	Écart	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,30**	▼ −0,21	190
La qualité de la réponse faite à votre demande	**9,26**	▼ −0,18	190
Horaires d'ouverture	**9,14**	=	184
Le temps d'attente dans les locaux	**9,15**	▼ −0,35	185
Commodité des locaux	**9,19**	=	182
Informations en libre service	**9,15**	▲ +0,13	181
Documents proposés (exemple plan des villages)	**9,34**	▲ +0,18	181

Le domaine skiable : forfaits et points de vente

	Note	Écart	Rép.
Qu'avez-vous pensé de l'accueil aux points de vente de forfaits ?	**8,78**	▼ −0,24	326
Temps d'attente aux caisses	**9,01**	▼ −0,16	326
Clarté de l'affichage, des informations	**8,97**	=	292
Le rapport qualité prix des forfaits	**8,70**	▼ −0,13	318
Facilité d'utilisation des bornes d'achat ou de rechargement	**8,90**	▲ +0,17	239
Facilité d'utilisation du site de vente en ligne	**9,30**	▲ +0,43	297

Le domaine skiable : les remontées mécaniques

	Note	Écart	Rép.
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	**9,50**	=	326
Votre avis sur le temps d'attente	**9,16**	▼ −0,51	326
La fiabilité des remontées mécaniques	**8,92**	▼ −0,50	326
Le confort des remontées mécaniques	**7,95**	▼ −0,32	326
L'info au départ des remontées : état des pistes, météo, risque d'avalanche...	**9,18**	▼ −0,22	326
L'assistance au départ	**9,34**	▼ −0,10	300
La propreté aux abords des remontées mécaniques	**9,55**	▼ −0,14	307

Le domaine skiable : les pistes et la sécurité

	Note	Écart	Rép.
Le sentiment de sécurité sur les pistes	**9,27**	▼ −0,26	326
Le damage et la préparation des pistes	**9,31**	▼ −0,09	326
La qualité de la neige sur les pistes	**9,30**	▲ +0,07	326
La signalisation sur les pistes	**9,22**	▼ −0,15	326
La prévention des dangers (pylônes, glace, trou...)	**9,34**	▲ +0,12	315
La présence de pisteurs ou patrouilleurs sur les pistes	**9,05**	▲ +0,11	306
Les espaces ludiques	**8,83**	▲ +0,38	284

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire long (334 réponses).

70 %
étaient déjà venus
30 % de nouveaux clients

3,4
adultes par groupe
en moyenne

1,8
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

90 %
résident en France
10 % de clientèle étrangère

Âge du répondant

18-24 ans	3 %
25-34 ans	8 %
35-44 ans	34 %
45-54 ans	37 %
55-64 ans	13 %
Plus de 64 ans	6 %

334 répondants

Composition du foyer

Chez vos parents	2 %
Seul(e) sans enfant	5 %
Seul(e) avec enfant(s)	6 %
En couple sans enfant	20 %
En couple avec enfant(s)	67 %

334 répondants

Revenu net mensuel du ménage

Moins de 1500 €/mois	3 %
De 1500 à 3000 €/mois	11 %
De 3000 à 4500 €/mois	26 %
De 4500 à 6000 €/mois	29 %
De 6000 à 10000 €/mois	18 %
Plus de 10000 €/mois	4 %
Ne souhaite pas répondre	9 %

334 répondants

Pays de résidence

France	90 %
Belgique	7 %
Royaume-Uni	1 %
Italie	1 %
Pays-Bas	< 1 %
Djibouti	< 1 %
Autres	1 %

334 répondants

Départements de résidence les plus représentés

Isère (38)	9 %
Rhône (69)	9 %
Seine-Maritime (76)	6 %
Paris (75)	5 %
Nord (59)	3 %
Savoie (73)	3 %
Haute-Savoie (74)	3 %
Essonne (91)	3 %
Côtes-d'Armor (22)	2 %
Seine-et-Marne (77)	2 %

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

Le séjour

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

9,62 /10
Intention de revenir en hiver
Hiver 2024-2025 : 9,51

8,16 /10
Intention de revenir en été
Hiver 2024-2025 : 8,16

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

Atmosphère de village	48 %
Enneigement	46 %
Fidélité, habitude	40 %
Station familiale	40 %
Calme, loin du monde	32 %
Prix intéressants	18 %
Paysages	17 %
Recommandation	10 %

334 répondants ; plusieurs réponses possibles

Type d'hébergement

Appartement	60 %
Chalet individuel, une maison ou un gîte	30 %
Appartement en résidence de tourisme	5 %
Hôtel	2 %
Chambre d'hôte ou un gîte d'étape	1 %
Autre	1 %
Autres	1 %

324 répondants

Activités pratiquées

Ski alpin	96 %
Randonnée pédestre	45 %
Luge	33 %
Snowboard	20 %
Raquettes à neige	15 %
Ski nordique	15 %
Ski de randonnée	12 %

334 répondants ; plusieurs réponses possibles

Délai de réservation de l'hébergement

Moins de 72 heures avant mon arrivée	1 %
3 à 7 jours avant	1 %
8 à 14 jours avant	2 %
15 à 30 jours avant	2 %
1 à 3 mois avant	21 %
4 à 6 mois avant	25 %
Plus de 6 mois avant	49 %

312 répondants

Niveau de ski ou de snowboard

Débutant	4 %
Intermédiaire	27 %
Avancé	48 %
Expert	21 %

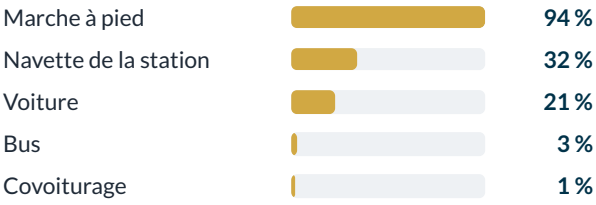
331 répondants

Transport utilisé pour venir

Voiture	91 %
Train	12 %
Bus	8 %
Covoiturage	3 %
Autopartage	< 1 %

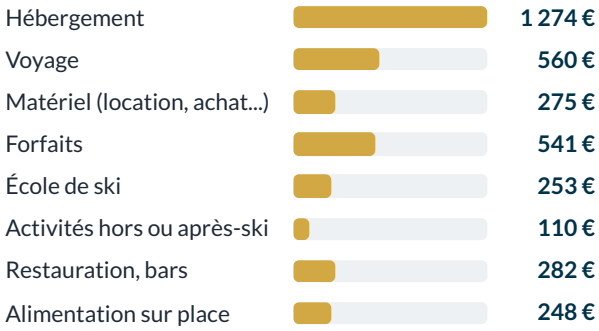
334 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



334 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 2025-2026



9,20 /10
Note globale
Hiver 2024-2025 : 9,19
503 répondants

72
NPS (recommandation)
Hiver 2024-2025 : 74
346 répondants

503
Questionnaires remplis
dont 346 poursuivis
par le questionnaire long

9,59 /10
Accueil BIT
Hiver 2024-2025 : 9,43
266 répondants

9,04 /10
Remontées mécaniques
Hiver 2024-2025 : 8,92
478 répondants

8,63 /10
Hébergement
Hiver 2024-2025 : 8,78
503 répondants

8,94 /10
Transports
Hiver 2024-2025 : 8,53
94 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 78 %
- Passifs (7 et 8) : 15 %
- Détracteurs (0 à 6) : 6 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 27 %
- Conforme : 66 %
- Au-dessous : 6 %

346 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,20 sur 10**, stable par rapport à l'hiver 2024-2025 (9,19).
- **NPS de 72** : 78 % de promoteurs pour 6 % de détracteurs, en baisse par rapport à l'hiver 2024-2025 (74).
- **Les mieux notés** : la propreté aux abords des remontées mécaniques (9,64), la disponibilité et l'amabilité du personnel (9,58), la qualité de la réponse faite à votre demande (9,58).
- **Les moins bien notés** : offre bien-être, spa, piscine... (7,36), les offres de garde (8,12), vie après le ski et hors ski (8,23).
- **Évolutions les plus marquées** sur un an : offre bien-être, spa, piscine... (+0,82), la qualité de la neige sur les pistes (+0,45), notez votre expérience en matière de transport dans la station (+0,41).

Lecture. Réponses recueillies du 12/12/2025 au 31/08/2026 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.

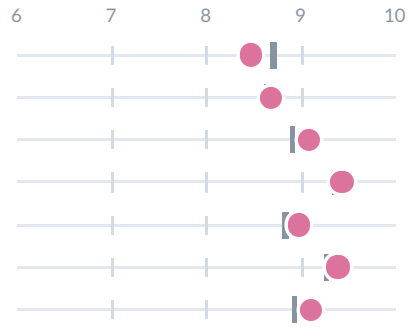
La satisfaction par thème

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 2025-2026 ▌ Hiver 2024-2025

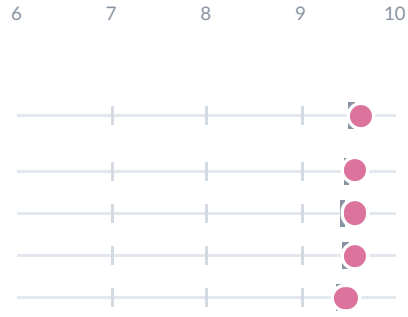
Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

Note moyenne par thème



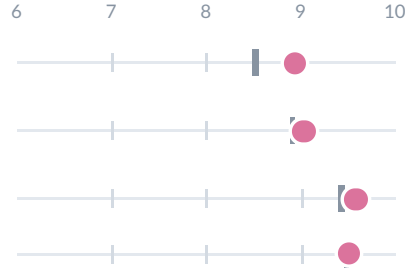
	Note	Écart
Services et infrastructures pour les enfants	8,48	▼ −0,23
Les commerces et services	8,69	=
Accès et transport	9,09	▲ +0,17
L'Office du Tourisme	9,44	▲ +0,07
Le domaine skiable : forfaits et points de vente	8,98	▲ +0,14
Le domaine skiable : les remontées mécaniques	9,40	▲ +0,12
Le domaine skiable : les pistes et la sécurité	9,11	▲ +0,17

Les points les mieux et les moins bien notés



	Note	Écart	Rép.
LES CINQ MIEUX NOTÉS			
La propreté aux abords des remontées mécaniques	9,64	▲ +0,10	327
La disponibilité et l'amabilité du personnel	9,58	▲ +0,09	190
La qualité de la réponse faite à votre demande	9,58	▲ +0,13	190
Commodité des locaux	9,58	▲ +0,10	183
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	9,48	▲ +0,06	335
LES CINQ MOINS BIEN NOTÉS			
Offre bien-être, spa, piscine...	7,36	▲ +0,82	229
Les offres de garde	8,12	▼ −0,29	256
Vie après le ski et hors ski	8,23	▼ −0,07	314
Le rapport qualité prix des forfaits	8,33	▲ +0,36	326
Les transports locaux, les navettes	8,46	▲ +0,28	244

Les notes du questionnaire court



	Note	Écart	Rép.
Notez votre expérience en matière de transport dans la station	8,94	▲ +0,41	94
Êtes-vous satisfait de votre expérience sur le domaine skiable ?	9,04	▲ +0,12	478
Avez-vous été bien accueilli à l'Office du Tourisme ?	9,59	▲ +0,16	266
Que pensez-vous de l'école de ski ?	9,52	=	305

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, comparée à l'hiver 2024-2025. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

● Hiver 2025-2026 ▌ Hiver 2024-2025

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

Services et infrastructures pour les enfants

	Note	Écart	Rép.
Les offres de garde	**8,12**	▼ −0,29	256
Les activités et les infrastructures pour les enfants	**8,55**	▼ −0,18	256
Les pistes de ski adaptées aux enfants	**8,78**	▼ −0,20	256

Les commerces et services

	Note	Écart	Rép.
Accueil dans la station en général	**9,23**	=	346
Magasins de sport, location de matériel	**9,24**	▼ −0,05	343
Commerces alimentaires	**8,83**	▼ −0,07	344
Autres commerces	**8,82**	=	332
Restaurants et bars sur les pistes	**8,93**	▼ −0,20	314
Restaurants et bars en station	**8,89**	▼ −0,15	329
Offre bien-être, spa, piscine...	**7,36**	▲ +0,82	229
Vie après le ski et hors ski	**8,23**	▼ −0,07	314

Accès et transport

	Note	Écart	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**9,44**	▲ +0,11	346
Les transports locaux, les navettes	**8,46**	▲ +0,28	244
Les parkings, le stationnement	**9,13**	▲ +0,18	326
La signalisation routière et piétonne	**9,32**	▲ +0,09	325

L'Office du Tourisme

	Note	Écart	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,58**	▲ +0,09	190
La qualité de la réponse faite à votre demande	**9,58**	▲ +0,13	190
Horaires d'ouverture	**9,43**	▲ +0,10	184
Le temps d'attente dans les locaux	**9,45**	▲ +0,10	186
Commodité des locaux	**9,58**	▲ +0,10	183
Informations en libre service	**9,15**	▼ −0,10	182
Documents proposés (exemple plan des villages)	**9,32**	▲ +0,07	183

Le domaine skiable : forfaits et points de vente

	Note	Écart	Rép.
Qu'avez-vous pensé de l'accueil aux points de vente de forfaits ?	**9,13**	▲ +0,05	335
Temps d'attente aux caisses	**9,11**	▲ +0,24	335
Clarté de l'affichage, des informations	**9,18**	▲ +0,18	315
Le rapport qualité prix des forfaits	**8,33**	▲ +0,36	326
Facilité d'utilisation des bornes d'achat ou de rechargement	**8,90**	▲ +0,06	293
Facilité d'utilisation du site de vente en ligne	**9,24**	=	311

Le domaine skiable : les remontées mécaniques

	Note	Écart	Rép.
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	**9,48**	▲ +0,06	335
Votre avis sur le temps d'attente	**9,46**	=	335
La fiabilité des remontées mécaniques	**9,37**	▲ +0,24	335
Le confort des remontées mécaniques	**9,04**	▲ +0,06	335
L'info au départ des remontées : état des pistes, météo, risque d'avalanche...	**9,41**	▲ +0,24	335
L'assistance au départ	**9,39**	▲ +0,07	316
La propreté aux abords des remontées mécaniques	**9,64**	▲ +0,10	327

Le domaine skiable : les pistes et la sécurité

	Note	Écart	Rép.
Le sentiment de sécurité sur les pistes	**9,15**	=	335
Le damage et la préparation des pistes	**9,13**	=	335
La qualité de la neige sur les pistes	**8,89**	▲ +0,45	335
La signalisation sur les pistes	**9,34**	▲ +0,07	335
La prévention des dangers (pylônes, glace, trou...)	**9,26**	▲ +0,15	329
La présence de pisteurs ou patrouilleurs sur les pistes	**8,98**	▲ +0,16	317
Les espaces ludiques	**9,01**	▲ +0,30	299

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire long (346 réponses).

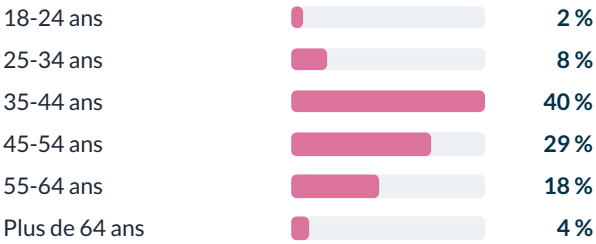
64 %
étaient déjà venus
36 % de nouveaux clients

3,0
adultes par groupe
en moyenne

1,7
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

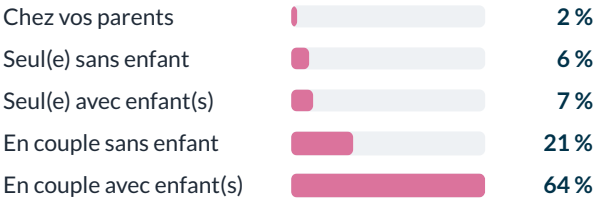
90 %
résident en France
10 % de clientèle étrangère

Âge du répondant



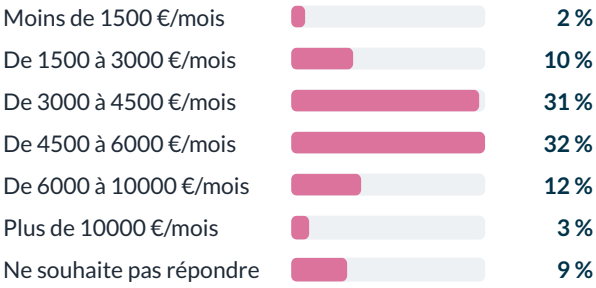
346 répondants

Composition du foyer



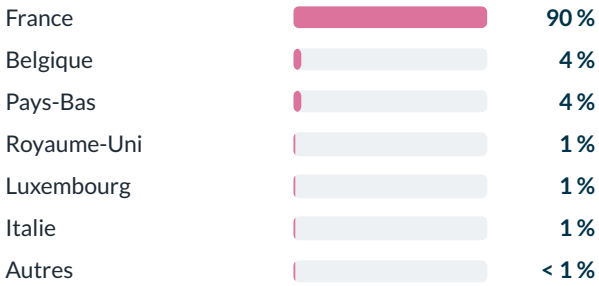
346 répondants

Revenu net mensuel du ménage



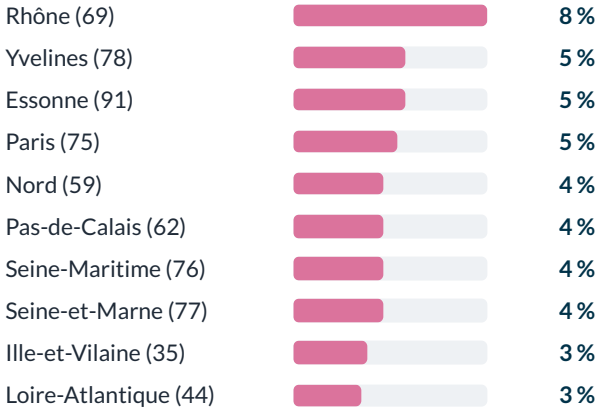
346 répondants

Pays de résidence



346 répondants

Départements de résidence les plus représentés



311 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 67 cités

Le séjour

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

9,23 /10
Intention de revenir en hiver
Hiver 2024-2025 : 9,27

6,73 /10
Intention de revenir en été
Hiver 2024-2025 : 6,91

Pourquoi La Norma plutôt qu'une autre station

Station familiale	53 %
Fidélité, habitude	41 %
Prix intéressants	30 %
Atmosphère de village	23 %
Facilité d'accès	20 %
Skis aux pieds	19 %
Recommandation	16 %
Convivialité, hospitalité	13 %

346 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées

Ski alpin	96 %
Luge	43 %
Randonnée pédestre	23 %
Snowboard	16 %
Raquettes à neige	13 %
Ski nordique	2 %
Ski de randonnée	2 %
Aucune	1 %

346 répondants ; plusieurs réponses possibles

Niveau de ski ou de snowboard

Débutant	8 %
Intermédiaire	36 %
Avancé	46 %
Expert	11 %

340 répondants

Type d'hébergement

Appartement	67 %
Appartement en résidence de tourisme	18 %
Chalet individuel, une maison ou un gîte	12 %
Autre	1 %
Hôtel	< 1 %
Village de vacances ou un hôtel club	< 1 %
Autres	< 1 %

338 répondants

Délai de réservation de l'hébergement

Moins de 72 heures avant mon arrivée	< 1 %
3 à 7 jours avant	2 %
8 à 14 jours avant	5 %
15 à 30 jours avant	4 %
1 à 3 mois avant	28 %
4 à 6 mois avant	34 %
Plus de 6 mois avant	27 %

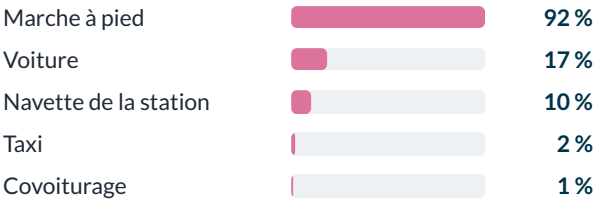
300 répondants

Transport utilisé pour venir

Voiture	89 %
Train	14 %
Bus	4 %
Covoiturage	4 %
Taxi	3 %

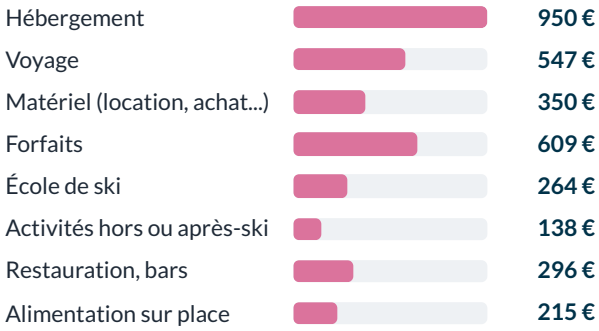
346 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



346 répondants ; plusieurs réponses possibles

Budget moyen déclaré par poste



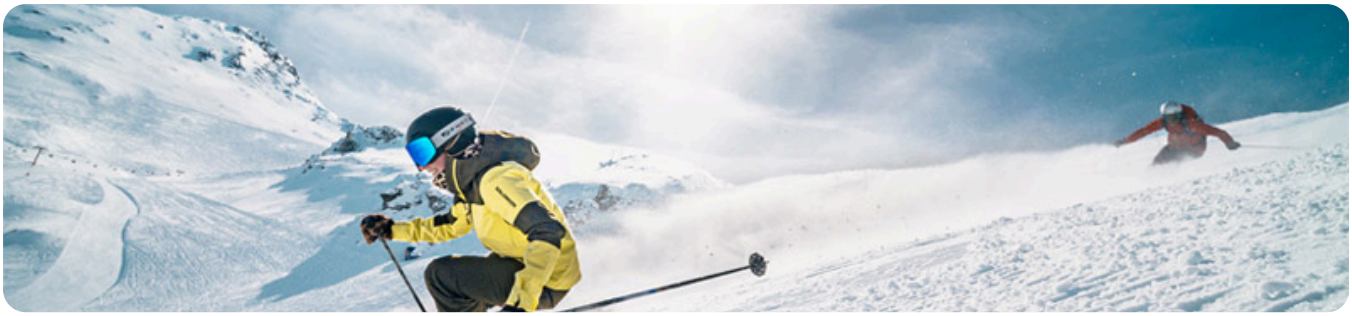
Moyenne des montants saisis, pour l'ensemble du groupe et du séjour, parmi les répondants ayant renseigné le poste.

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 2025-2026



9,03 /10
Note globale
Hiver 2024-2025 : 9,01
4 001 répondants

74
NPS (recommandation)
Hiver 2024-2025 : 74
2 695 répondants

4 001
Questionnaires remplis
dont 2 695 poursuivis
par le questionnaire long

9,26 /10
Accueil BIT
Hiver 2024-2025 : 9,17
1 743 répondants

8,95 /10
Remontées mécaniques
Hiver 2024-2025 : 8,78
3 803 répondants

8,87 /10
Hébergement
Hiver 2024-2025 : 8,95
4 001 répondants

8,38 /10
Transports
Hiver 2024-2025 : 8,28
1 709 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 79 %
- Passifs (7 et 8) : 16 %
- Détracteurs (0 à 6) : 5 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 24 %
- Conforme : 71 %
- Au-dessous : 5 %

2 695 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 9,03 sur 10**, stable par rapport à l'hiver 2024-2025 (9,01).
- **NPS de 74** : 79 % de promoteurs pour 5 % de détracteurs, stable par rapport à l'hiver 2024-2025 (74).
- **Les mieux notés** : la propreté aux abords des remontées mécaniques (9,42), la disponibilité et l'amabilité du personnel (9,26), commodité des locaux (9,24).
- **Les moins bien notés** : offre bien-être, spa, piscine... (7,83), vie après le ski et hors ski (8,11), le rapport qualité prix des forfaits (8,15).
- **Évolutions les plus marquées** sur un an : la qualité de la neige sur les pistes (+0,55), temps d'attente aux caisses (+0,21), la fiabilité des remontées mécaniques (+0,20).

Lecture. Réponses recueillies du 12/12/2025 au 24/08/2026 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.

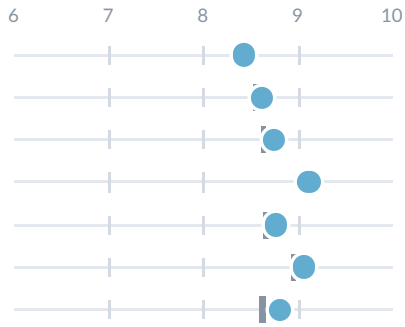
La satisfaction par thème

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 2025-2026 ▌ Hiver 2024-2025

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

Note moyenne par thème



	Note	Écart
Services et infrastructures pour les enfants	**8,44**	=
Les commerces et services	**8,62**	▲ +0,06
Accès et transport	**8,75**	▲ +0,11
L'Office du Tourisme	**9,12**	=
Le domaine skiable : forfaits et points de vente	**8,77**	▲ +0,09
Le domaine skiable : les remontées mécaniques	**9,07**	▲ +0,11
Le domaine skiable : les pistes et la sécurité	**8,81**	▲ +0,18

Les points les mieux et les moins bien notés

	Note	Écart	Rép.
LES CINQ MIEUX NOTÉS			
La propreté aux abords des remontées mécaniques	**9,42**	▲ +0,08	2 546
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,26**	▲ +0,08	1 199
Commodité des locaux	**9,24**	=	1 170
Facilité d'utilisation du site de vente en ligne	**9,21**	=	2 466
La qualité de la réponse faite à votre demande	**9,20**	▲ +0,16	1 199
LES CINQ MOINS BIEN NOTÉS			
Offre bien-être, spa, piscine...	**7,83**	▲ +0,15	1 814
Vie après le ski et hors ski	**8,11**	▲ +0,16	2 334
Le rapport qualité prix des forfaits	**8,15**	▲ +0,12	2 529
Les offres de garde	**8,18**	=	1 611
Les activités et les infrastructures pour les enfants	**8,28**	▼ −0,05	1 611

Les notes du questionnaire court

	Note	Écart	Rép.
Notez votre expérience en matière de transport dans la station	**8,38**	▲ +0,10	1 709
Êtes-vous satisfait de votre expérience sur le domaine skiable ?	**8,95**	▲ +0,17	3 803
Avez-vous été bien accueilli à l'Office du Tourisme ?	**9,26**	▲ +0,09	1 743
Que pensez-vous de l'école de ski ?	**9,19**	=	1 910

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, comparée à l'hiver 2024-2025. L'échelle des graphiques va de 6 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

● Hiver 2025-2026 ▌ Hiver 2024-2025

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

Services et infrastructures pour les enfants

	Note	Écart	Rép.
Les offres de garde	**8,18**	=	1 611
Les activités et les infrastructures pour les enfants	**8,28**	▼ −0,05	1 611
Les pistes de ski adaptées aux enfants	**8,87**	▲ +0,06	1 611

Les commerces et services

	Note	Écart	Rép.
Accueil dans la station en général	**9,07**	=	2 695
Magasins de sport, location de matériel	**9,15**	=	2 543
Commerces alimentaires	**8,83**	▲ +0,07	2 642
Autres commerces	**8,64**	=	2 433
Restaurants et bars sur les pistes	**8,71**	=	2 385
Restaurants et bars en station	**8,64**	=	2 442
Offre bien-être, spa, piscine...	**7,83**	▲ +0,15	1 814
Vie après le ski et hors ski	**8,11**	▲ +0,16	2 334

Accès et transport

	Note	Écart	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**9,04**	▲ +0,15	2 695
Les transports locaux, les navettes	**8,45**	▲ +0,05	2 184
Les parkings, le stationnement	**8,60**	▲ +0,11	2 487
La signalisation routière et piétonne	**8,93**	▲ +0,16	2 484

L'Office du Tourisme

	Note	Écart	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,26**	▲ +0,08	1 199
La qualité de la réponse faite à votre demande	**9,20**	▲ +0,16	1 199
Horaires d'ouverture	**9,06**	=	1 173
Le temps d'attente dans les locaux	**9,11**	▲ +0,07	1 183
Commodité des locaux	**9,24**	=	1 170
Informations en libre service	**8,97**	=	1 131
Documents proposés (exemple plan des villages)	**8,99**	▼ −0,08	1 142

Le domaine skiable : forfaits et points de vente

	Note	Écart	Rép.
Qu'avez-vous pensé de l'accueil aux points de vente de forfaits ?	**8,86**	▲ +0,07	2 629
Temps d'attente aux caisses	**8,79**	▲ +0,21	2 629
Clarté de l'affichage, des informations	**8,84**	▲ +0,09	2 385
Le rapport qualité prix des forfaits	**8,15**	▲ +0,12	2 529
Facilité d'utilisation des bornes d'achat ou de rechargement	**8,75**	=	1 997
Facilité d'utilisation du site de vente en ligne	**9,21**	=	2 466

Le domaine skiable : les remontées mécaniques

	Note	Écart	Rép.
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	**9,17**	=	2 629
Votre avis sur le temps d'attente	**9,05**	▲ +0,13	2 629
La fiabilité des remontées mécaniques	**9,18**	▲ +0,20	2 629
Le confort des remontées mécaniques	**8,79**	▲ +0,11	2 629
L'info au départ des remontées : état des pistes, météo, risque d'avalanche...	**8,87**	▲ +0,12	2 629
L'assistance au départ	**9,00**	▲ +0,10	2 425
La propreté aux abords des remontées mécaniques	**9,42**	▲ +0,08	2 546

Le domaine skiable : les pistes et la sécurité

	Note	Écart	Rép.
Le sentiment de sécurité sur les pistes	**8,99**	▲ +0,11	2 629
Le damage et la préparation des pistes	**8,94**	▲ +0,14	2 629
La qualité de la neige sur les pistes	**8,74**	▲ +0,55	2 629
La signalisation sur les pistes	**8,90**	=	2 629
La prévention des dangers (pylônes, glace, trou...)	**8,99**	▲ +0,12	2 539
La présence de pisteurs ou patrouilleurs sur les pistes	**8,63**	▲ +0,13	2 445
Les espaces ludiques	**8,45**	▲ +0,17	2 180

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire long (2 695 réponses).

77 %
étaient déjà venus
23 % de nouveaux clients

3,6
adultes par groupe
en moyenne

1,6
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

83 %
résident en France
17 % de clientèle étrangère

Âge du répondant

18-24 ans	2 %
25-34 ans	9 %
35-44 ans	28 %
45-54 ans	29 %
55-64 ans	18 %
Plus de 64 ans	14 %

2 695 répondants

Composition du foyer

Chez vos parents	2 %
Seul(e) sans enfant	8 %
Seul(e) avec enfant(s)	6 %
En couple sans enfant	29 %
En couple avec enfant(s)	57 %

2 695 répondants

Revenu net mensuel du ménage

Moins de 1500 €/mois	2 %
De 1500 à 3000 €/mois	15 %
De 3000 à 4500 €/mois	28 %
De 4500 à 6000 €/mois	27 %
De 6000 à 10000 €/mois	15 %
Plus de 10000 €/mois	4 %
Ne souhaite pas répondre	9 %

2 695 répondants

Pays de résidence

France	83 %
Belgique	9 %
Royaume-Uni	4 %
Pays-Bas	1 %
Italie	< 1 %
Allemagne	< 1 %
Autres	2 %

2 695 répondants

Départements de résidence les plus représentés

Rhône (69)	8 %
Hauts-de-Seine (92)	4 %
Seine-Maritime (76)	4 %
Paris (75)	3 %
Isère (38)	3 %
Nord (59)	3 %
Loire-Atlantique (44)	3 %
Yvelines (78)	3 %
Eure (27)	3 %
Pas-de-Calais (62)	3 %

2 233 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 92 cités

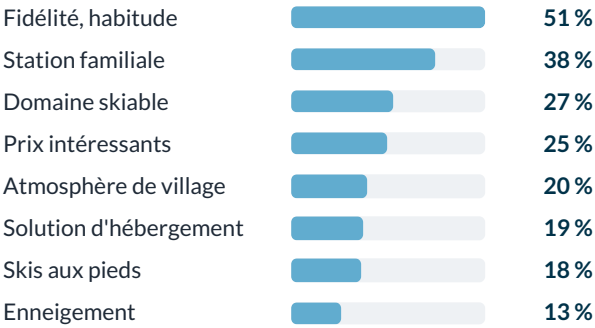
Le séjour

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

9,29 /10
Intention de revenir en hiver
Hiver 2024-2025 : 9,32

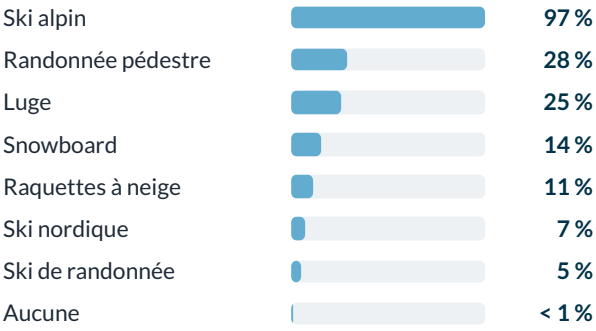
7,36 /10
Intention de revenir en été
Hiver 2024-2025 : 7,34

Pourquoi Val Cenis plutôt qu'une autre station



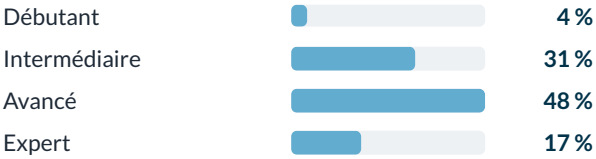
2 695 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées



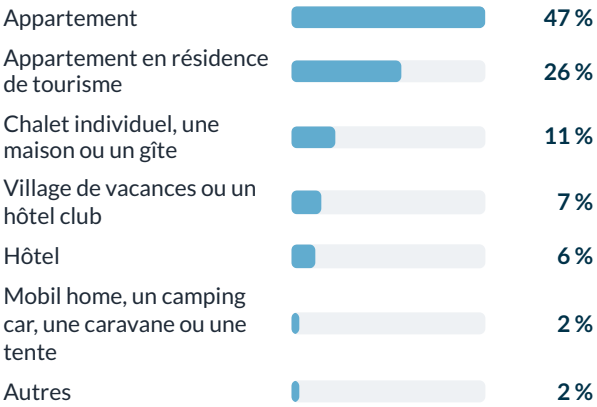
2 695 répondants ; plusieurs réponses possibles

Niveau de ski ou de snowboard



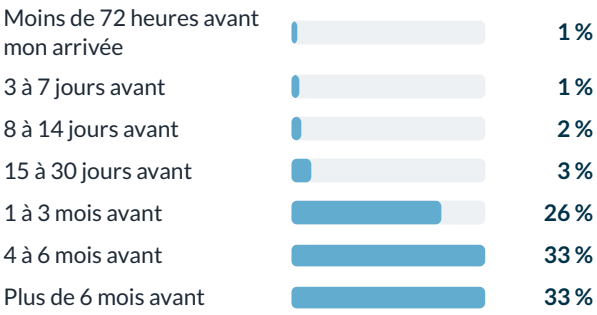
2 665 répondants

Type d'hébergement



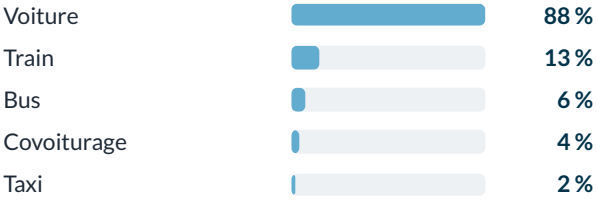
2 639 répondants

Délai de réservation de l'hébergement



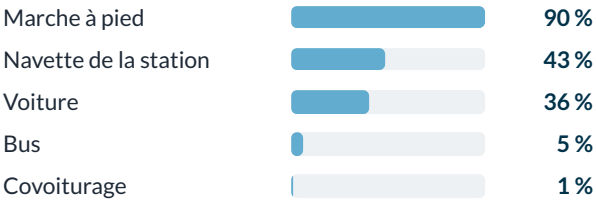
2 186 répondants

Transport utilisé pour venir



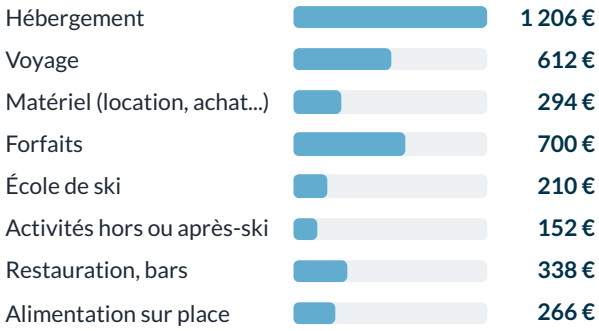
2 695 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



2 695 répondants ; plusieurs réponses possibles

Budget moyen déclaré par poste



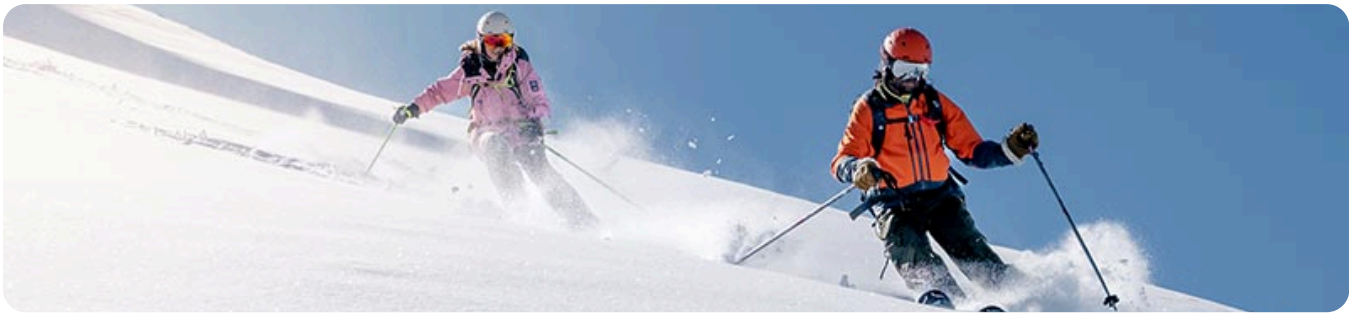
Moyenne des montants saisis, pour l'ensemble du groupe et du séjour, parmi les répondants ayant renseigné le poste.

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 2025-2026



8,45 /10
Note globale
Hiver 2024-2025 : 8,54
377 répondants

55
NPS (recommandation)
Hiver 2024-2025 : 45
226 répondants

377
Questionnaires remplis
dont 226 poursuivis
par le questionnaire long

9,01 /10
Accueil BIT
Hiver 2024-2025 : 8,88
202 répondants

8,05 /10
Remontées mécaniques
Hiver 2024-2025 : 8,23
354 répondants

8,35 /10
Hébergement
Hiver 2024-2025 : 8,45
377 répondants

7,39 /10
Transports
Hiver 2024-2025 : 8,36
88 répondants

Recommandation : la composition du NPS



- Promoteurs (notes 9 et 10) : 69 %
- Passifs (7 et 8) : 17 %
- Détracteurs (0 à 6) : 14 %

NPS = part de promoteurs moins part de détracteurs.

Le séjour par rapport aux attentes



- Au-dessus des attentes : 24 %
- Conforme : 62 %
- Au-dessous : 14 %

226 répondants.

L'essentiel

- **Note globale de 8,45 sur 10**, en baisse par rapport à l'hiver 2024-2025 (8,54).
- **NPS de 55** : 69 % de promoteurs pour 14 % de détracteurs, en hausse par rapport à l'hiver 2024-2025 (45).
- **Les mieux notés** : la propreté aux abords des remontées mécaniques (9,25), commodité des locaux (9,11), le temps d'attente dans les locaux (9,07).
- **Les moins bien notés** : offre bien-être, spa, piscine... (6,18), les parkings, le stationnement (7,43), les transports locaux, les navettes (7,56).
- **Évolutions les plus marquées** sur un an : notez votre expérience en matière de transport dans la station (−0,97), la qualité de la neige sur les pistes (+0,50), temps d'attente aux caisses (−0,36).

Lecture. Réponses recueillies du 12/12/2025 au 24/08/2026 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.

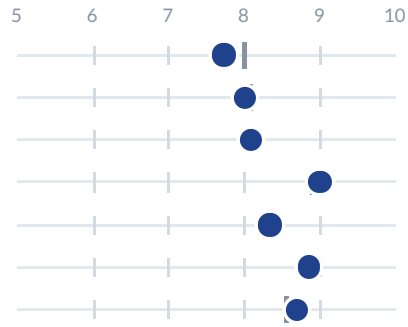
La satisfaction par thème

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 2025-2026 ▌ Hiver 2024-2025

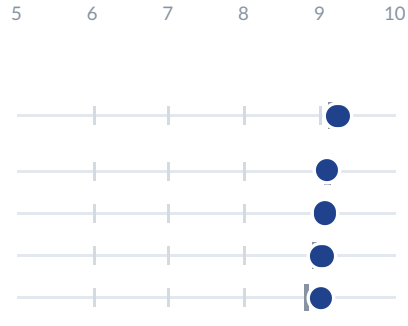
Écart sur un an : ▲ hausse, ▼ baisse, = stable (moins de 0,05 point). Rép. : nombre de répondants.

Note moyenne par thème



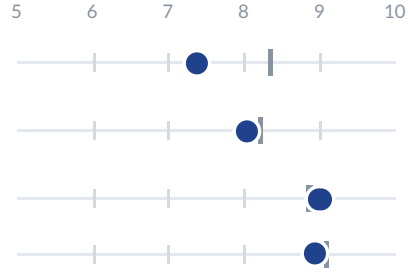
	Note	Écart
Services et infrastructures pour les enfants	**7,74**	▼ −0,27
Les commerces et services	**8,02**	▼ −0,06
Accès et transport	**8,09**	=
L'Office du Tourisme	**9,01**	▲ +0,08
Le domaine skiable : forfaits et points de vente	**8,35**	=
Le domaine skiable : les remontées mécaniques	**8,86**	=
Le domaine skiable : les pistes et la sécurité	**8,70**	▲ +0,13

Les points les mieux et les moins bien notés



	Note	Écart	Rép.
LES CINQ MIEUX NOTÉS			
La propreté aux abords des remontées mécaniques	**9,25**	▲ +0,10	209
Commodité des locaux	**9,11**	=	121
Le temps d'attente dans les locaux	**9,07**	=	121
Documents proposés (exemple plan des villages)	**9,04**	▲ +0,10	120
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,02**	▲ +0,19	124
LES CINQ MOINS BIEN NOTÉS			
Offre bien-être, spa, piscine...	**6,18**	▼ −0,29	147
Les parkings, le stationnement	**7,43**	▼ −0,26	206
Les transports locaux, les navettes	**7,56**	=	149
Le rapport qualité prix des forfaits	**7,61**	▲ +0,09	212
Les offres de garde	**7,66**	▼ −0,20	149

Les notes du questionnaire court



	Note	Écart	Rép.
Notez votre expérience en matière de transport dans la station	**7,39**	▼ −0,97	88
Êtes-vous satisfait de votre expérience sur le domaine skiable ?	**8,05**	▼ −0,18	354
Avez-vous été bien accueilli à l'Office du Tourisme ?	**9,01**	▲ +0,13	202
Que pensez-vous de l'école de ski ?	**8,94**	▼ −0,16	175

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, comparée à l'hiver 2024-2025. L'échelle des graphiques va de 5 à 10 pour rendre les écarts lisibles.

● Hiver 2025-2026 ▌ Hiver 2024-2025

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

Services et infrastructures pour les enfants

	Note	Écart	Rép.
Les offres de garde	**7,66**	▼ −0,20	149
Les activités et les infrastructures pour les enfants	**7,82**	▼ −0,33	149
Les pistes de ski adaptées aux enfants	**7,74**	▼ −0,28	149

Les commerces et services

	Note	Écart	Rép.
Accueil dans la station en général	**8,83**	▲ +0,07	226
Magasins de sport, location de matériel	**8,93**	▲ +0,09	209
Commerces alimentaires	**7,97**	=	221
Autres commerces	**7,86**	▼ −0,22	202
Restaurants et bars sur les pistes	**8,19**	▲ +0,15	205
Restaurants et bars en station	**8,51**	▼ −0,14	206
Offre bien-être, spa, piscine...	**6,18**	▼ −0,29	147
Vie après le ski et hors ski	**7,67**	▼ −0,23	204

Accès et transport

	Note	Écart	Rép.
L'accessibilité pour venir en station	**8,88**	▲ +0,06	226
Les transports locaux, les navettes	**7,56**	=	149
Les parkings, le stationnement	**7,43**	▼ −0,26	206
La signalisation routière et piétonne	**8,48**	▲ +0,09	201

L'Office du Tourisme

	Note	Écart	Rép.
La disponibilité et l'amabilité du personnel	**9,02**	▲ +0,19	124
La qualité de la réponse faite à votre demande	**8,94**	▲ +0,15	124
Horaires d'ouverture	**8,93**	=	122
Le temps d'attente dans les locaux	**9,07**	=	121
Commodité des locaux	**9,11**	=	121
Informations en libre service	**8,98**	▲ +0,10	118
Documents proposés (exemple plan des villages)	**9,04**	▲ +0,10	120

Le domaine skiable : forfaits et points de vente

	Note	Écart	Rép.
Qu'avez-vous pensé de l'accueil aux points de vente de forfaits ?	**8,47**	=	219
Temps d'attente aux caisses	**8,09**	▼ −0,36	219
Clarté de l'affichage, des informations	**8,58**	▲ +0,12	206
Le rapport qualité prix des forfaits	**7,61**	▲ +0,09	212
Facilité d'utilisation des bornes d'achat ou de rechargement	**8,58**	▲ +0,08	197
Facilité d'utilisation du site de vente en ligne	**8,79**	▼ −0,15	200

Le domaine skiable : les remontées mécaniques

	Note	Écart	Rép.
L'accueil du personnel au départ et à l'arrivée	**8,99**	=	219
Votre avis sur le temps d'attente	**8,50**	▼ −0,26	219
La fiabilité des remontées mécaniques	**8,84**	=	219
Le confort des remontées mécaniques	**8,68**	▲ +0,09	219
L'info au départ des remontées : état des pistes, météo, risque d'avalanche...	**8,90**	▲ +0,20	219
L'assistance au départ	**8,88**	▲ +0,08	200
La propreté aux abords des remontées mécaniques	**9,25**	▲ +0,10	209

Le domaine skiable : les pistes et la sécurité

	Note	Écart	Rép.
Le sentiment de sécurité sur les pistes	**8,85**	▲ +0,12	219
Le damage et la préparation des pistes	**8,61**	▼ −0,07	219
La qualité de la neige sur les pistes	**8,81**	▲ +0,50	219
La signalisation sur les pistes	**8,85**	▲ +0,11	219
La prévention des dangers (pylônes, glace, trou...)	**8,92**	▲ +0,21	209
La présence de pisteurs ou patrouilleurs sur les pistes	**8,55**	▲ +0,09	198
Les espaces ludiques	**8,30**	▼ −0,05	191

Qui sont les clients

Profil des répondants au questionnaire long (226 réponses).

58 %
étaient déjà venus
42 % de nouveaux clients

3,6
adultes par groupe
en moyenne

1,8
enfants par groupe
en moyenne, si renseigné

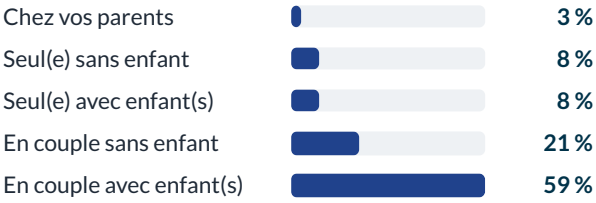
86 %
résident en France
14 % de clientèle étrangère

Âge du répondant



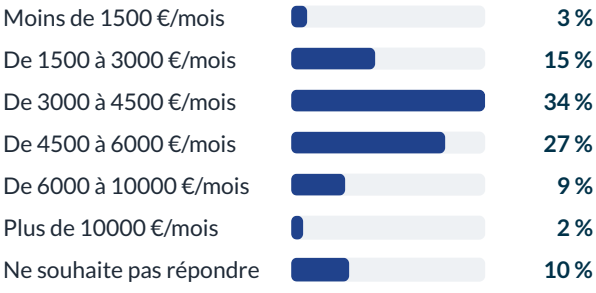
226 répondants

Composition du foyer



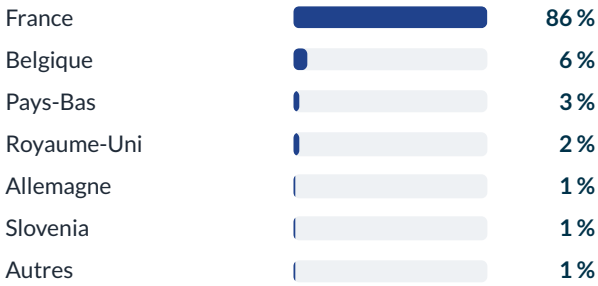
226 répondants

Revenu net mensuel du ménage



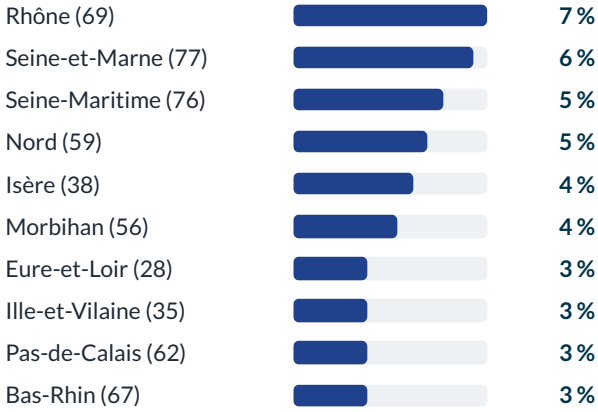
226 répondants

Pays de résidence



226 répondants

Départements de résidence les plus représentés



194 répondants résidant en France ; 10 premiers départements sur 59 cités

Le séjour

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

8,50 /10
Intention de revenir en hiver
Hiver 2024-2025 : 8,39

6,38 /10
Intention de revenir en été
Hiver 2024-2025 : 6,25

Pourquoi Valfréjus plutôt qu'une autre station

Station familiale	51 %
Prix intéressants	35 %
Fidélité, habitude	26 %
Solution d'hébergement	23 %
Skis aux pieds	19 %
Recommandation	15 %
Atmosphère de village	15 %
Facilité d'accès	14 %

226 répondants ; plusieurs réponses possibles

Activités pratiquées

Ski alpin	94 %
Luge	36 %
Randonnée pédestre	24 %
Snowboard	19 %
Raquettes à neige	17 %
Ski de randonnée	6 %
Aucune	< 1 %

226 répondants ; plusieurs réponses possibles

Niveau de ski ou de snowboard

Débutant	6 %
Intermédiaire	43 %
Avancé	39 %
Expert	12 %

223 répondants

Type d'hébergement

Appartement	62 %
Appartement en résidence de tourisme	14 %
Chalet individuel, une maison ou un gîte	12 %
Hôtel	8 %
Village de vacances ou un hôtel club	2 %
Autre	1 %
Autres	< 1 %

223 répondants

Délai de réservation de l'hébergement

Moins de 72 heures avant mon arrivée	1 %
3 à 7 jours avant	2 %
8 à 14 jours avant	6 %
15 à 30 jours avant	4 %
1 à 3 mois avant	27 %
4 à 6 mois avant	36 %
Plus de 6 mois avant	23 %

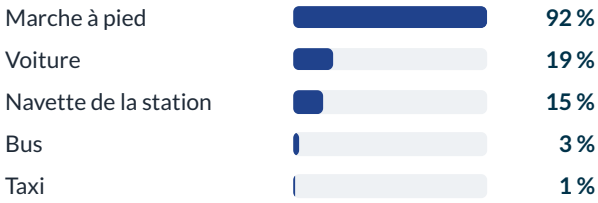
192 répondants

Transport utilisé pour venir

Voiture	92 %
Train	11 %
Bus	4 %
Avion	2 %
Covoiturage	1 %

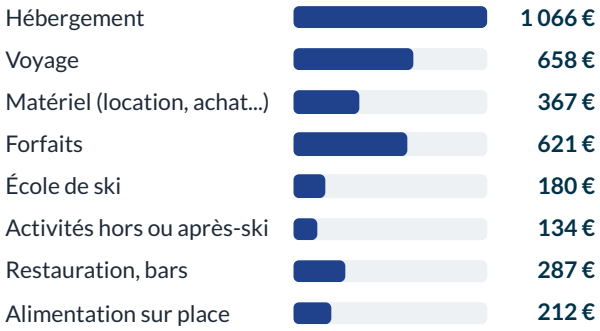
226 répondants ; plusieurs réponses possibles

Transport utilisé sur place



226 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.