Aussois Bessans Bonneval sur Arc La Norma Val Cenis Valfréjus

Haute Maurienne Vanoise

Observatoire des profils, comportements, satisfaction clients

Saison 2021/2022

G2A CONSULTING

Juin 2022

Sommaire

1. **Objectifs** et **méthodologie** d'enquête
2. Les **profils** clients
3. Le processus de **choix** et **réservation** de séjour
4. Les **activités** pratiquées
5. La **satisfaction** client
6. **Synthèse** et préconisations

Haute
Maurienne
Vanoise

1. Objectifs et méthodologie d'enquête

G2A
CONSULTING

Juin 2022

Objectifs

- Caractériser les profils clients
- Déterminer les motivations et comportements clients
- Evaluer la satisfaction clients
- Identifier les attentes et les besoins de la clientèle
- Situer la station sur le marché

Méthode d'enquête

Enquête en ligne (🇫🇷 🇬🇧), **post-séjour** auprès de clients venus dans la station pendant l'**hiver 2021/2022**

Mobilisation des répondants : Activation des fichiers clients Office de Tourisme / Remontées mécaniques, BDD Hébergeurs (agences immobilières…)

Durée moyenne du questionnaire : ~**15 minutes**

Période d'enquête : du **15/12/2021** au **25/04/2022**

Les **notes de satisfaction** sont basées sur une **échelle de 0 à 10**
NB : Satisfaits = de 8 à 10/10. Neutres = de 6 à 7/10. Insatisfaits = de 0 à 5/10

Eléments de comparaison : échantillons G2A (panel d'une trentaine de stations) + Panel National multi-stations tous massifs confondus représentatif des Français partis en station de ski pendant l'hiver 2021/2022

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE !

2539 réponses
N-2 = 1667 réponses

Aussois	**217** réponses *N-2 = 197*	**642** réponses *N-2 = 412* La Norma
Bessans	**97** réponses *N-2 = 92*	**1089** réponses *N-2 = 681* Val Cenis
Bonneval sur Arc	**54** réponses *N-2 = 48*	**440** réponses *N-2 = 237* Valfréjus

Haute
Maurienne
Vanoise

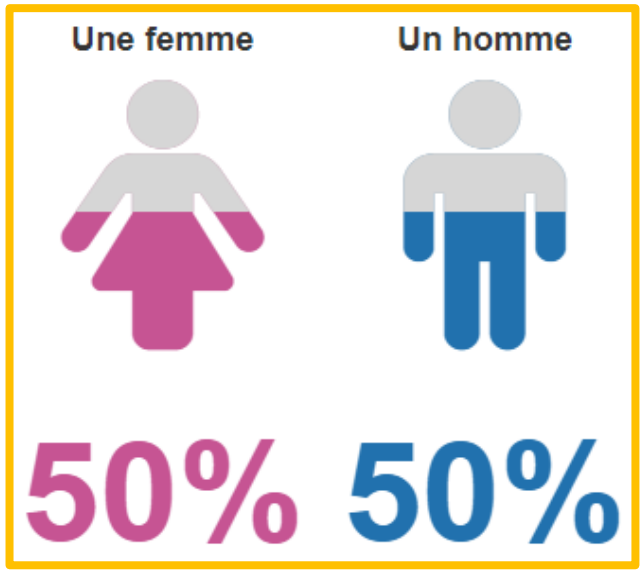
2. Les profils clients

G2A
CONSULTING

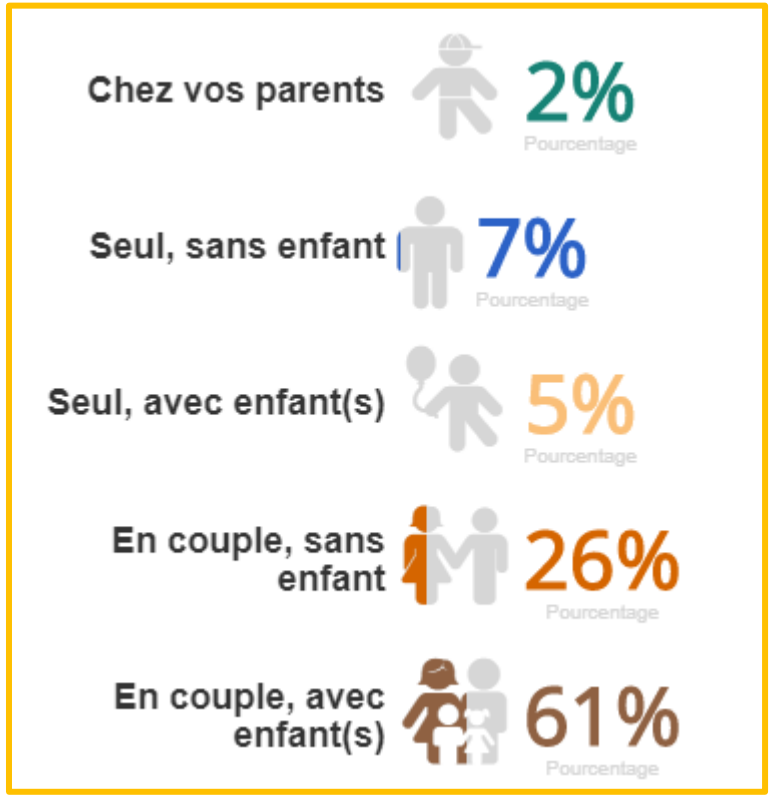
Juin 2022

Composition de l'échantillon

Genre



Situation familiale



Moyenne d'âge des répondants

Catégorie d'âge

18 - 25 ans	3%
25 - 34 ans	9%
35 - 44 ans	33%
45 - 54 ans	30%
55 - 64 ans	17%
Plus de 65 ans	9%

Haute Maurienne Vanoise

Moyenne d'âge : 47 ans

N-2 = 47 ans

PANEL

Moyenne d'âge : 44 ans

N-2 = 40 ans

Aussois

Moyenne d'âge : 51 ans

N-2 = 55 ans

Bessans

Moyenne d'âge : 56 ans

N-2 = 56 ans

Bonneval sur Arc

Moyenne d'âge : 51 ans

N-2 = 49 ans

La Norma

Moyenne d'âge : 46 ans

N-2 = 44 ans

Val Cenis

Moyenne d'âge : 47 ans

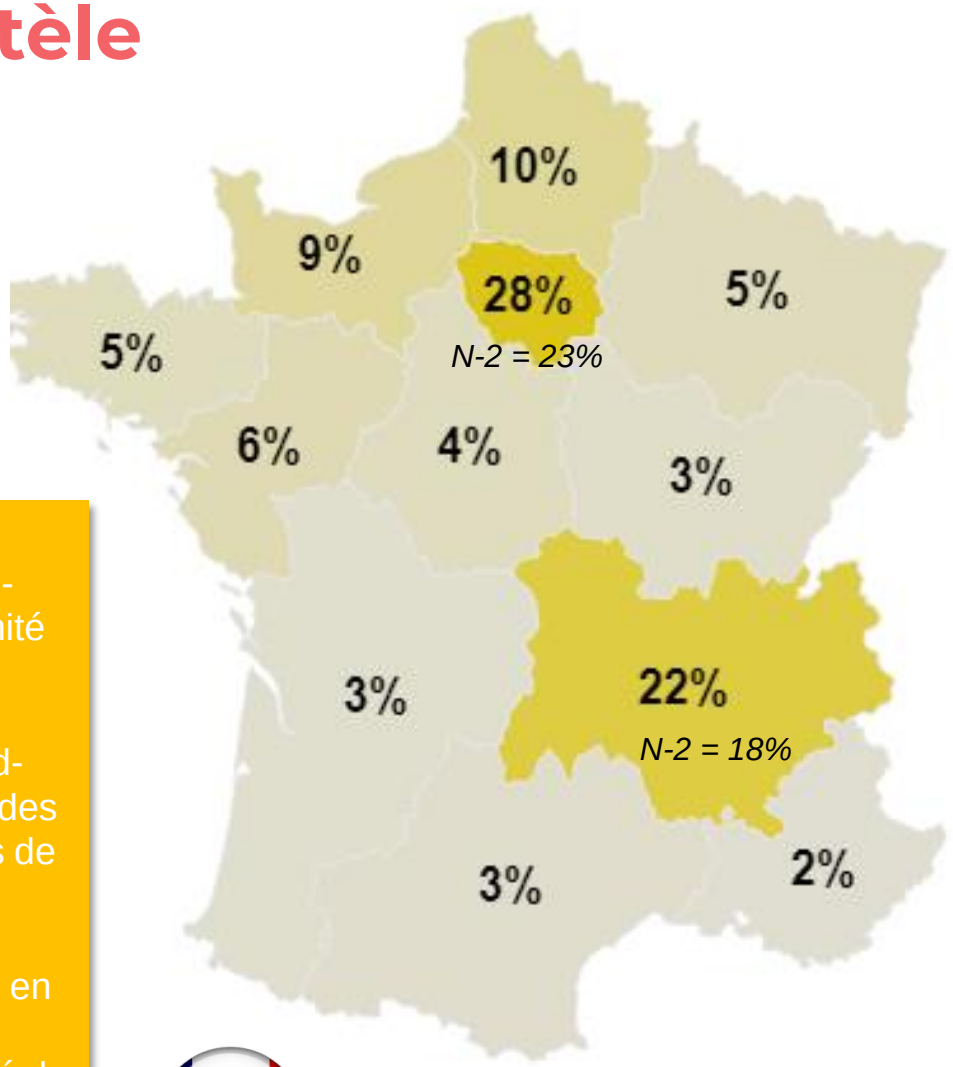
N-2 = 48 ans

Valfréjus

Moyenne d'âge : 47 ans

N-2 = 44 ans

Origine clientèle



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

Les régions du Nord et Nord-Ouest font également parties des principales régions émettrices de clientèle.

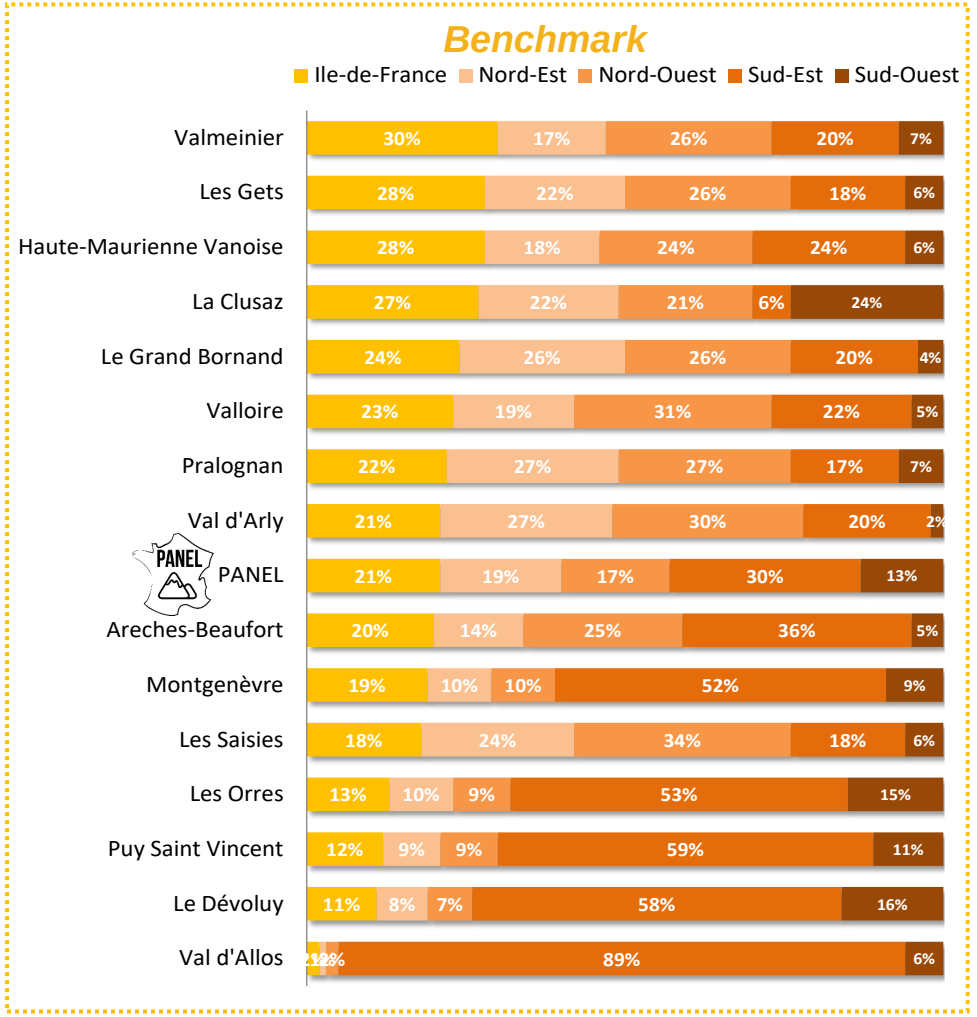
Ces marchés sont importants en termes d'opportunités de développement et de continuité de l'offre

91%

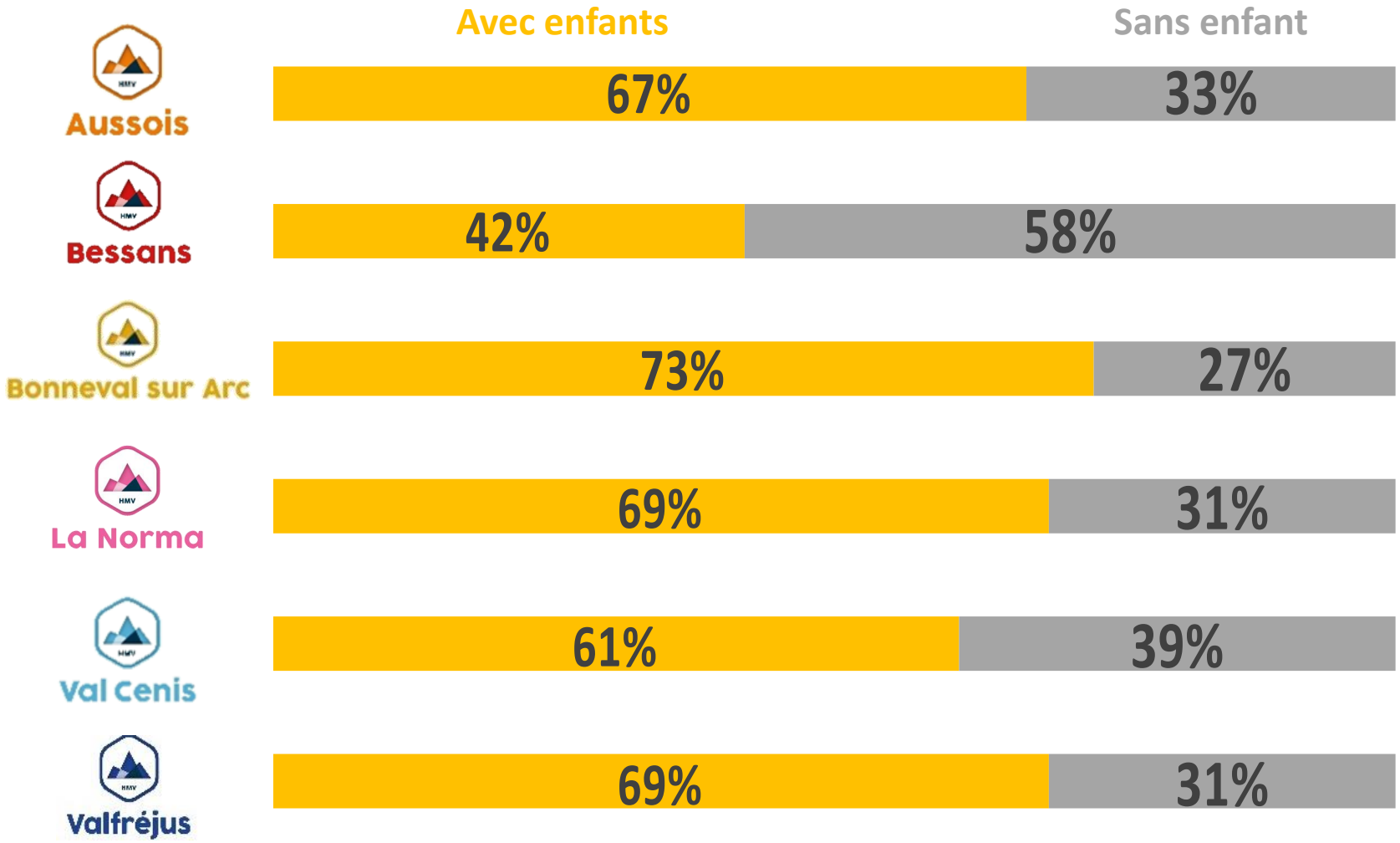
6%

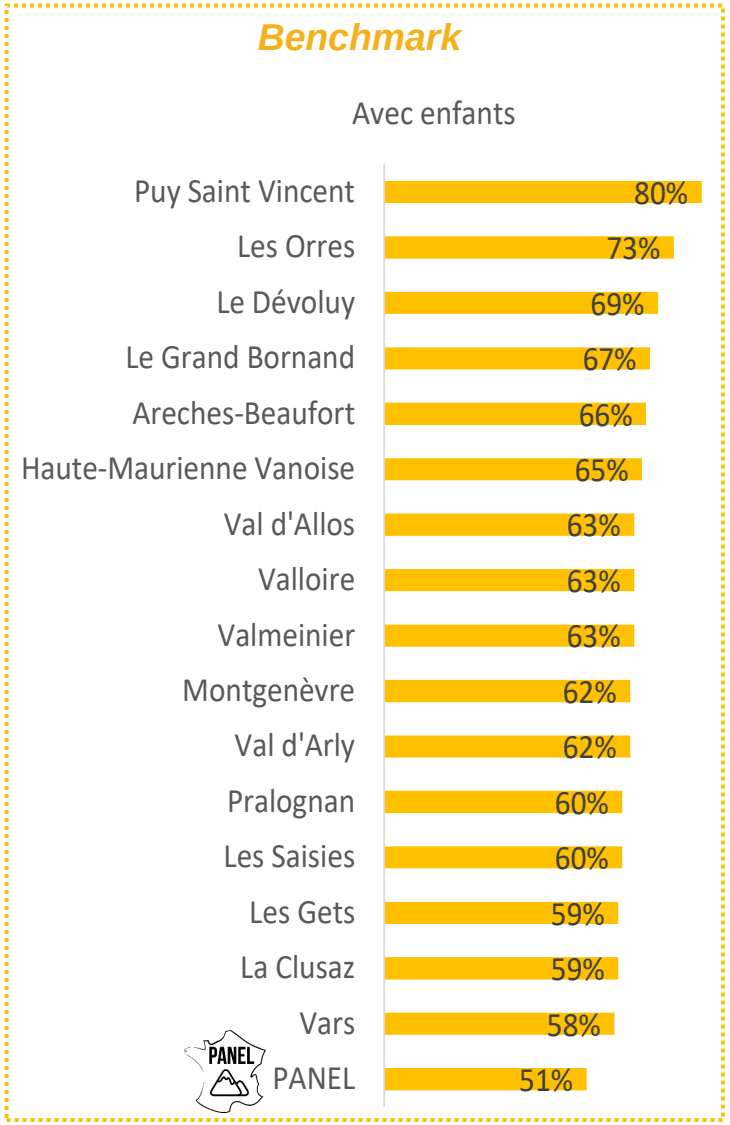
2%

1%



Composition de la tribu de voyage



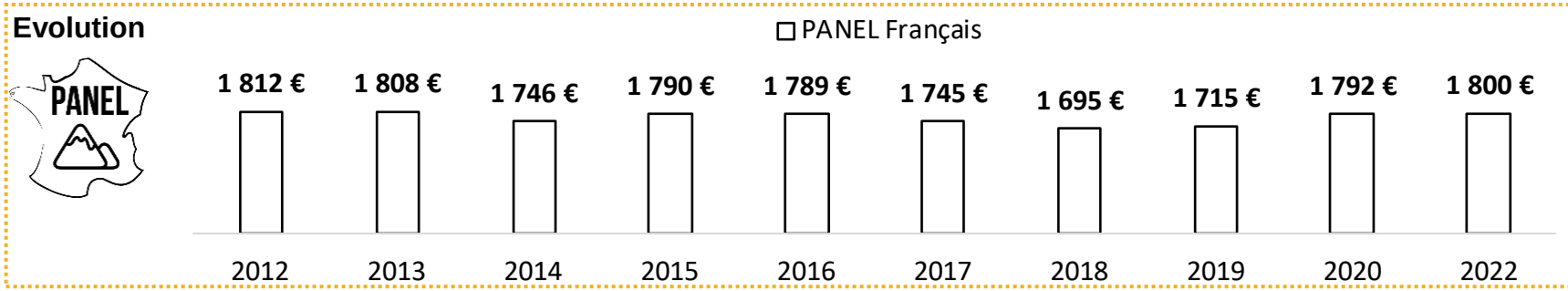


Budget – Séjours marchands

(Clients marchands : 2041 répondants)

	Aussois	Bessans	Bonneval sur Arc	La Norma	Val Cenis	Valfréjus
Part du budget dans le revenu mensuel :	56%	37%	60%	55%	53%	62%
Budget moyen séjour marchand	2184€	1606€	3199€	2319€	2508€	2587€
	N-2 = 1669€	*N-2 = 1431€*	*N-2 = 1789€*	*N-2 = 2213€*	*N-2 = 2405€*	*N-2 = 2589€*
Budget moyen par jour et par personne :	70€	72€	73€	69€	76€	65€

Evolution



Fidélité de la clientèle

Etiez-vous déjà venu auparavant dans cette destination ?

Aussois
86% Oui
N-2 = 65%
14% Non (Nouveaux clients)
N-2 = 35%

Bessans
86% Oui
N-2 = 85%
14% Non (Nouveaux clients)
N-2 = 15%

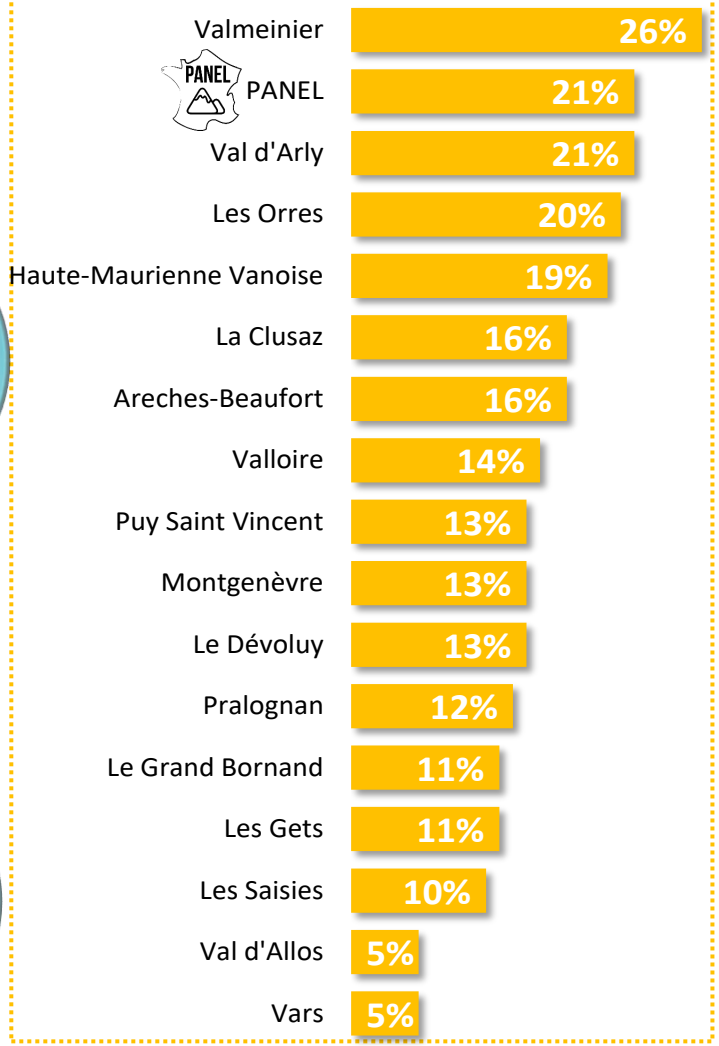
Bonneval sur Arc
72% Oui
N-2 = 72%
28% Non (Nouveaux clients)
N-2 = 28%

La Norma
88% Oui
N-2 = 76%
12% Non (Nouveaux clients)
N-2 = 24%

Val Cenis
82% Oui
N-2 = 84%
18% Non (Nouveaux clients)
N-2 = 16%

Valfréjus
69% Oui
N-2 = 51%
31% Non (Nouveaux clients)
N-2 = 49%

Benchmark
Nouveaux clients



Focus NOUVEAUX CLIENTS vs CLIENTS FIDELES

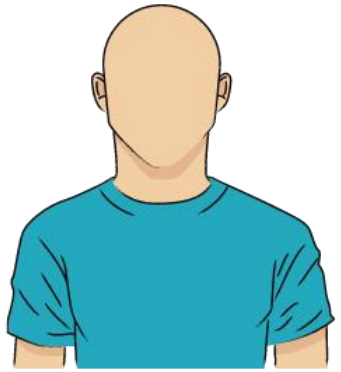
Les nouveaux clients (19%)

Île-de-France 30%
Auvergne-Rhône-Alpes 17%
Normandie 11%

Location C2C 30%
Centrale de réservation 17%

Prix intéressant(s) 38%
Station familiale 37%

2429€ / 54%



6,4 nuits
12%

4,9 jours skiés
38%

Lecture : Parmi les nouveaux clients, 30% viennent d'Île-de-France, 30% sont recrutés via une location C2C…

8,0/10
7,5/10

Haute Maurienne Vanoise

Régions d'origine
discriminantes

Canaux de réservation
discriminantes

Critères de choix
discriminants

Budget
Part du budget / revenu
marchands

Durée séjour
Part de courts séjour
marchands

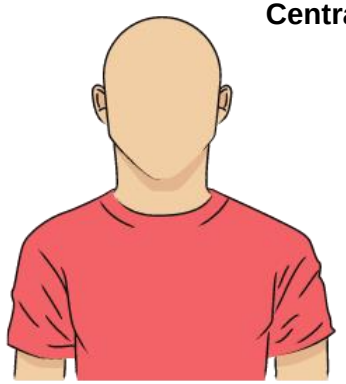
Journées skiées
Part de forfait courte durée
(demi-journée à 5 jours)

Satisfaction séjour
Satisfaction domaine skiable

Les clients déjà venus (81%)

Île-de-France 27%
Auvergne-Rhône-Alpes 23%

Location C2C 29%
Centrale de réservation 15%



Station familiale 45%
Fidélité / habitude 28%
Skis aux pieds 25%

2386€ / 53%

6,7 nuits
8%

5,5 jours skiés
27%

8,3/10
8,1/10

Haute Maurienne Vanoise

3. Le processus de choix et de réservation

G2A CONSULTING

Juin 2022

Le champ concurrentiel

Si vous n'étiez pas venu ici, dans quelle station seriez-vous allé ?

Aussois

57% seraient partis dans une autre destination montagne

27% ne seraient pas partis

16% Autres (ville, mer, campagne…)

Les Menuires
La Norma
Les Saisies
Valloire
Val Cenis
Valmeinier

Bessans

57% seraient partis dans une autre destination montagne

36% ne seraient pas partis

7% Autres (ville, mer, campagne…)

Pralognan
Les Saisies
Val d'Isère
Autrans
Bonneval-sur-Arc
Aussois

Bonneval sur Arc

62% seraient partis dans une autre destination montagne

22% ne seraient pas partis

16% Autres (ville, mer, campagne…)

Le Grand Bornand
La Norma
Les Saisies
Villard-de-Lans
Aillons-Margeriaz
St François Longchamp

La Norma

51% seraient partis dans une autre destination montagne

34% ne seraient pas partis

15% Autres (ville, mer, campagne…)

Aussois
Val Cenis
Valloire
La Clusaz
Les Saisies
Chamrousse

Val Cenis

53% seraient partis dans une autre destination montagne

36% ne seraient pas partis

11% Autres (ville, mer, campagne…)

Bonneval-sur-Arc
Alpe d'Huez
La Plagne
Valloire
La Norma
La Rosière

Valfréjus

56% seraient partis dans une autre destination montagne

32% ne seraient pas partis

12% Autres (ville, mer, campagne…)

Val Cenis
Châtel
Les Saisies
La Norma
Aussois
La Clusaz

Critères de choix

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

Aussois

- **Station familiale 65%**
- **Atmosphère village37%**
- **Prix intéressant(s) 25%**
- **Ensoleillement 24%**
- **Fidélité / habitude 23%**
- Skis aux pieds 16%
- Solution hébergement 15%
- Facilité d'accès 12%
- Convivialité / hospitalité11%
- Calme, loin du monde 10%
- Paysages 9%
- Domaine skiable 6%

Bessans

- **Enneigement 40%**
- **Domaine skiable 36%**
- **Atmosphère village 33%**
- **Paysages 32%**
- Calme, loin du monde 24%
- Solution hébergement 22%
- Skis aux pieds 17%
- Station familiale 12%
- Convivialité / hospitalité 9%
- Renommée / réputation 9%
- Fidélité/ habitude 8%
- Après-ski / hors-ski 8%

Bonneval sur Arc

- **Enneigement 67%**
- **Atmosphère village 31%**
- **Fidélité / habitude 25%**
- **Solution hébergement 24%**
- **Paysages 24%**
- **Calme, loin du monde 23%**
- Domaine skiable 17%
- Décision d'un proche 15%
- Prix intéressant(s) 14%
- Skis aux pieds 12%
- Station familiale 9%

La Norma

- **Station familiale 56%**
- **Skis aux pieds 28%**
- **Solution hébergement 26%**
- **Prix intéressant(s) 25%**
- **Fidélité / habitude 23%**
- Facilité d'accès 20%
- Atmosphère village 20%
- Domaine skiable 15%
- Calme, loin du monde 12%
- Convivialité / hospitalité11%
- Enneigement 9%

Val Cenis

- **Station familiale 38%**
- **Domaine skiable 37%**
- **Skis aux pieds 28%**
- Prix intéressant(s) 25%
- Fidélité / habitude 22%
- Solution hébergement 22%
- Atmosphère village 15%
- Paysages 11%
- Décision d'un proche 10%
- Convivialité / hospitalité 8%
- Enneigement 8%

Valfréjus

- **Station familiale 39%**
- **Prix intéressant(s) 34%**
- **Skis aux pieds 26%**
- Solution hébergement 21%
- Enneigement 15%
- Domaine skiable 14%
- Décision d'un proche 13%
- Fidélité / habitude 12%
- Facilité d'accès 10%
- Atmosphère village 8%
- Convivialité / hospitalité 6%
- Paysages 6%

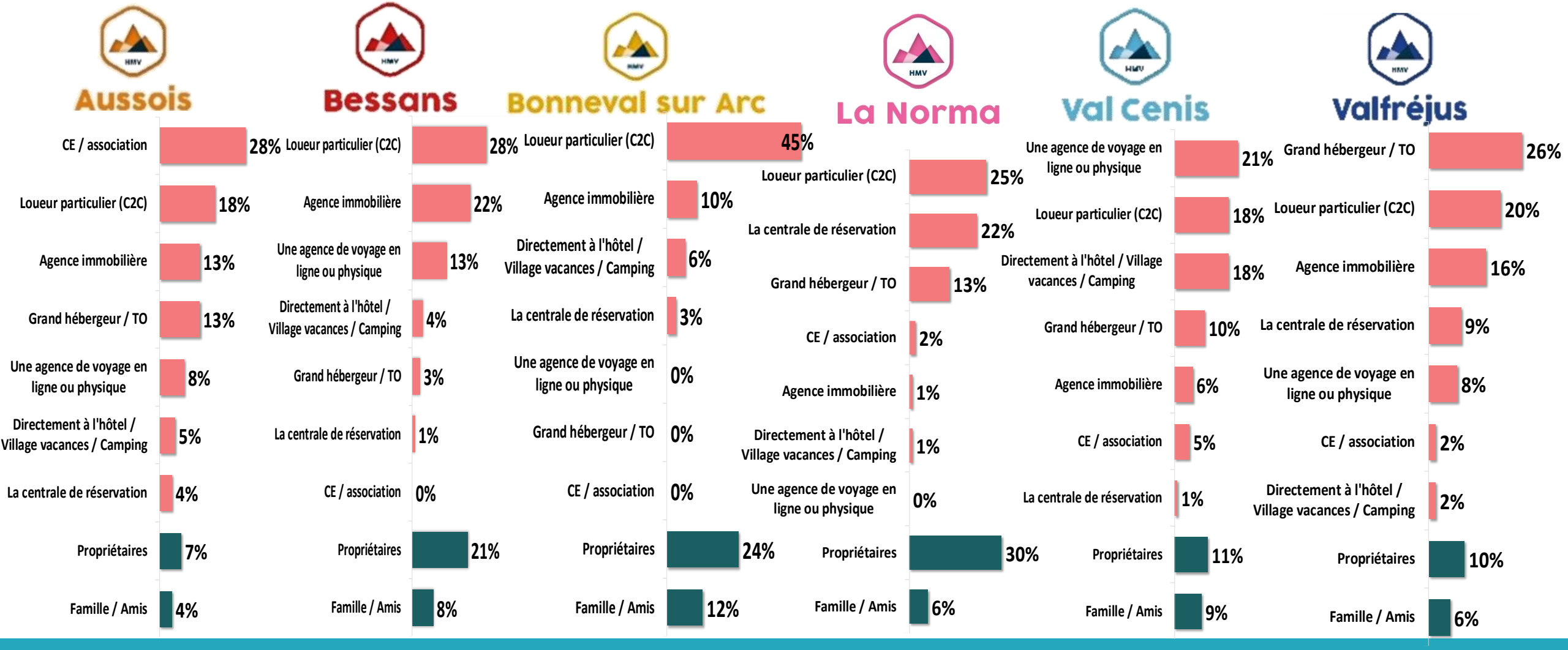
Canaux de réservation

Qui était votre interlocuteur pour la réservation de votre hébergement ?

Aussois	Bessans	Bonneval sur Arc	La Norma	Val Cenis	Valfréjus
89% de réservations marchandes	71% de réservations marchandes	64% de réservations marchandes	64% de réservations marchandes	79% de réservations marchandes	83% de réservations marchandes
N-2 = 91%	*N-2 = 68%*	*N-2 = 81%*	*N-2 = 68%*	*N-2 = 78%*	*N-2 = 84%*
11% de réservations non marchandes	29% de réservations non marchandes	36% de réservations non marchandes	36% de réservations non marchandes	21% de réservations non marchandes	17% de réservations non marchandes
N-2 = 9%	*N-2 = 32%*	*N-2 = 19%*	*N-2 = 32%*	*N-2 = 22%*	*N-2 = 16%*

Canaux de réservation

Qui était votre interlocuteur pour la réservation ?



Délai de réservation

Quand avez-vous réservé votre hébergement ?

PANEL

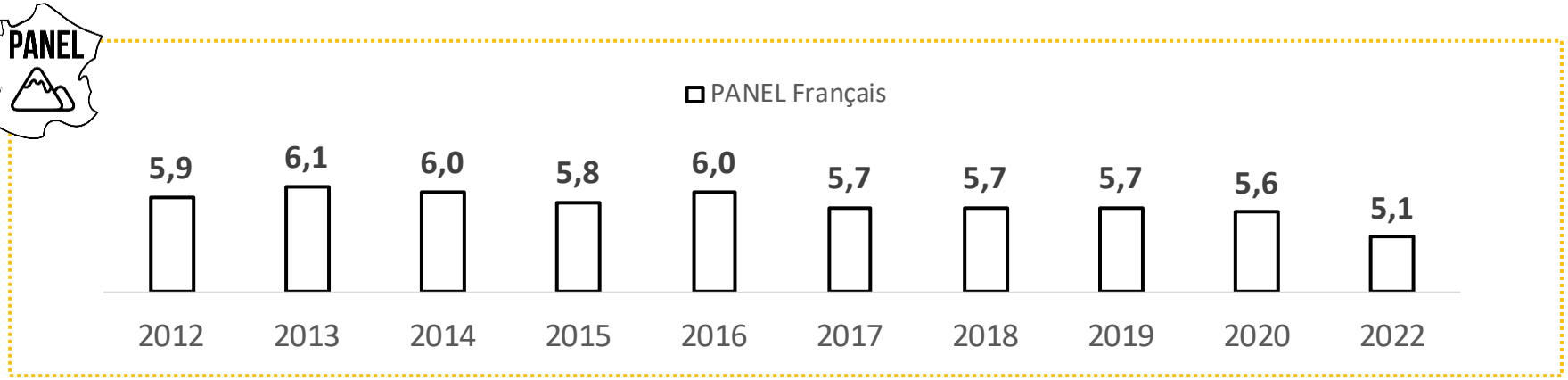
- **5%** Plus de 6 mois avant
- **14%** 4 à 6 mois avant
- **34%** 1 à 3 mois avant
- **33%** 8 à 30 jours avant
- **14%** Moins de 8 jours avant

	Plus de 6 mois avant	4 à 6 mois avant	1 à 3 mois avant	8 à 30 jours	Moins de 8 jours avant
Aussois	N-2 = 14% **23%**	N-2 = 38% **36%**	N-2 = 41% **27%**	N-2 = 6% **11%**	N-2 = 2% **3%**
Bessans	N-2 = 5% **16%**	N-2 = 32% **23%**	N-2 = 40% **30%**	N-2 = 16% **27%**	N-2 = 7% **4%**
Bonneval sur Arc	N-2 = 20% **32%**	N-2 = 64% **34%**	N-2 = 14% **24%**	N-2 = 2% **8%**	N-2 = 0% **2%**
La Norma	N-2 = 20% **19%**	N-2 = 42% **28%**	N-2 = 26% **32%**	N-2 = 8% **14%**	N-2 = 3% **7%**
Val Cenis	N-2 = 22% **21%**	N-2 = 40% **30%**	N-2 = 29% **29%**	N-2 = 8% **15%**	N-2 = 1% **5%**
Valfréjus	N-2 = 10% **14%**	N-2 = 45% **25%**	N-2 = 30% **35%**	N-2 = 8% **21%**	N-2 = 7% **5%**

Durée de séjour

Quelle était la durée de votre séjour ?

Aussois	Bessans	Bonneval sur Arc	La Norma	Val Cenis	Valfréjus
6,3 nuits en moyenne	**9,2** nuits en moyenne	**7,2** nuits en moyenne	**6,7** nuits en moyenne	**6,7** nuits en moyenne	**6,5** nuits en moyenne
N-2 = 7,0	*N-2 = 8,6*	*N-2 = 7,2*	*N-2 = 7,0*	*N-2 = 7,2*	*N-2 = 6,9*



Etat de l'hébergement

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

	Aussois	Bessans	Bonneval sur Arc	La Norma	Val Cenis	Valfréjus
H20	8,2	8,8	8,7	8,4	8,3	7,4
	7,8	8,2	8,8	7,6	8,2	7,6
Très confortable (moderne, très bien équipé)	29%	59%	40%	40%	39%	29%
Confortable (rénové, équipement suffisant)	64%	38%	58%	46%	52%	56%
Peu confortable (ancien)	7%	3%	2%	14%	9%	15%

Benchmark
Note de satisfaction /10
hébergement en général

- 8,7 Pralognan
- 8,6 Puy-Saint-Vincent
- 8,6 Vars
- 8,5 Arêches-Beaufort
- 8,5 Valloire
- 8,4 La Clusaz
- 8,4 Montgenèvre
- 8,4 Les Gets
- 8,4 Le Dévoluy
- 8,3 Val d'Arly
- 8,3 Panel
- 8,2 Les Saisies
- **8,2 Haute Maurienne Vanoise**
- 7,9 Valmeinier
- 7,9 Les Orres

Haute
Maurienne
Vanoise

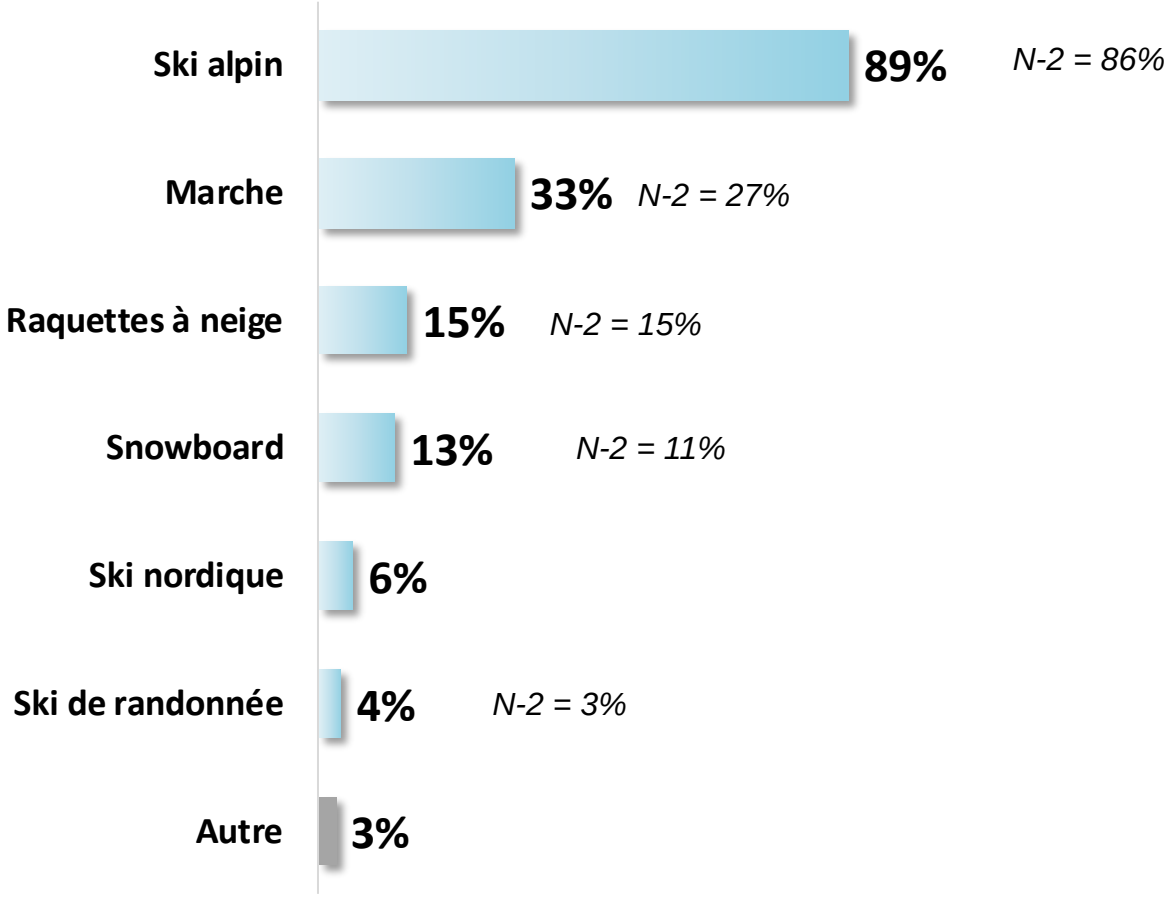
4. Les activités pratiquées

G2A
CONSULTING

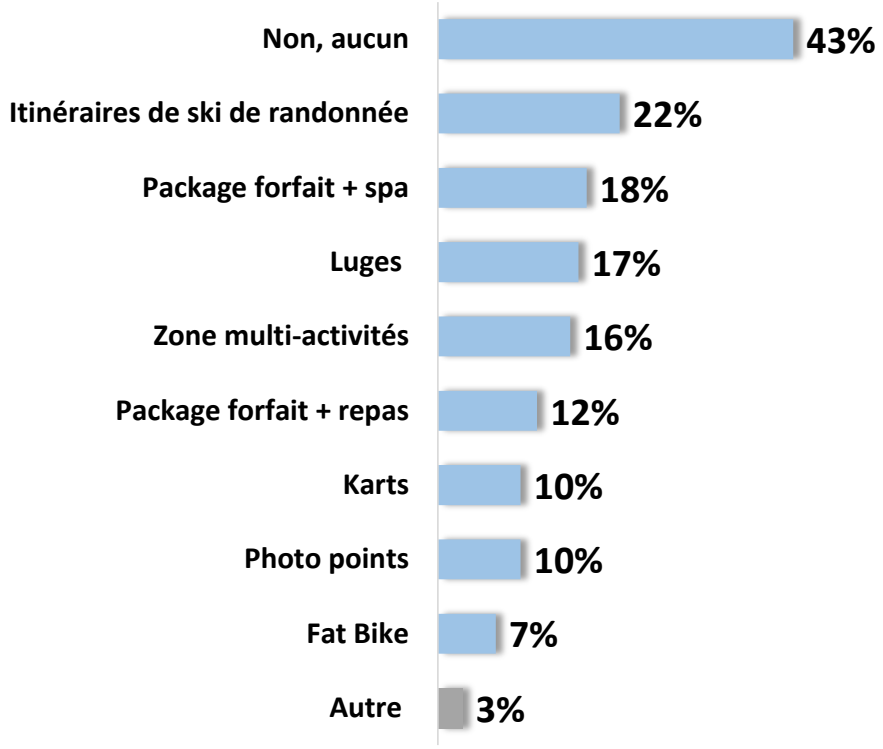
Juin 2022

Activités pratiquées

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



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



Type de forfait utilisé

Quel type de forfait avez-vous utilisé ?

Aussois
- **59%** de forfaits semaine (6 à 8 jours)
- **34%** de forfaits courte durée (demi-journée à 5 jours)
- **7%** Autre

Bessans
- **13%** de forfaits semaine (6 à 8 jours)
- **28%** de forfaits courte durée (demi-journée à 5 jours)
- **59%** Autre

Bonneval sur Arc
- **57%** de forfaits semaine (6 à 8 jours)
- **23%** de forfaits courte durée (demi-journée à 5 jours)
- **20%** Autre

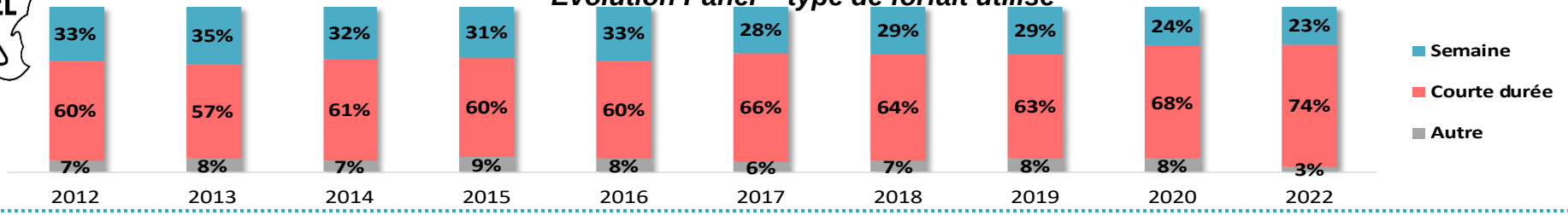
La Norma
- **50%** de forfaits semaine (6 à 8 jours)
- **41%** de forfaits courte durée (demi-journée à 5 jours)
- **9%** Autre

Val Cenis
- **58%** de forfaits semaine (6 à 8 jours)
- **32%** de forfaits courte durée (demi-journée à 5 jours)
- **10%** Autre

Valfréjus
- **53%** de forfaits semaine (6 à 8 jours)
- **39%** de forfaits courte durée (demi-journée à 5 jours)
- **8%** Autre

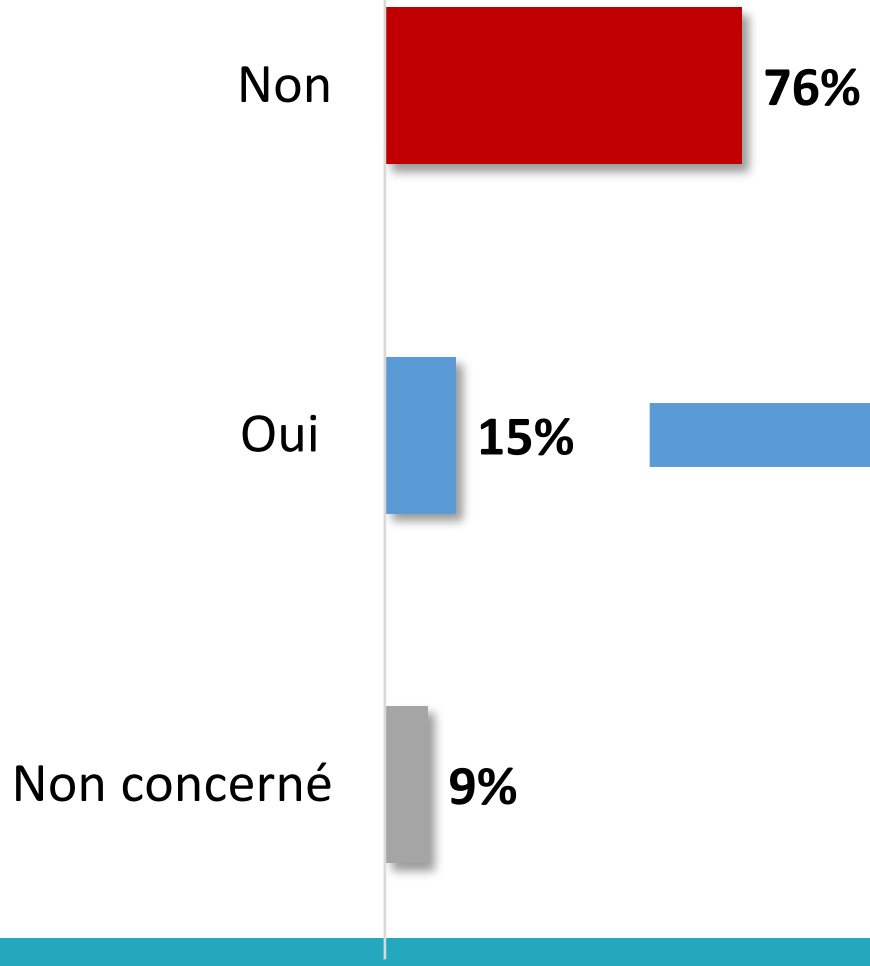
PANEL

Evolution Panel – type de forfait utilisé



Avantage forfait

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



Lesquelles ?

Val Cenis 40%
La Norma 37%
Bonneval sur Arc 28%
Valfréjus 28%
Aussois 18%
Bessans 6%

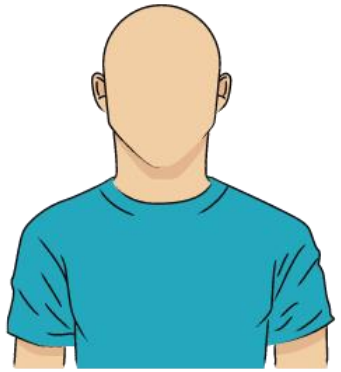
Focus FORFAIT SEMAINE vs FORFAIT COURTE DUREE

Les consommateurs semaine (57%)

Île-de-France 31%
Auvergne-Rhône-Alpes 13%
Hauts-de-France 12%

Location C2C 32%
Centrale de réservation 17%

Station familiale 48%
Skis aux pieds 31%
Prix intéressants 30%



2617€ / 57%

6,9 nuits
1%

6,0 jours skiés
0%

Lecture : Parmi les consommateurs semaine, 31% viennent d'Île-de-France, 32% sont recrutés via une location C2C…

8,3/10
8,0/10

Haute Maurienne Vanoise

Régions d'origine
discriminantes

Canaux de réservation
discriminantes

Critères de choix
discriminants

Budget
Part du budget / revenu
marchands

Durée séjour
Part de courts séjour
marchands

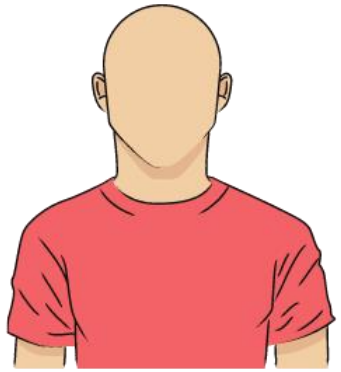
Journées skiées
Part de forfait courte durée
(demi-journée à 5 jours)

Satisfaction séjour
Satisfaction domaine skiable

Les consommateurs courte durée (33%)

Auvergne-Rhône-Alpes 33%
Île-de-France 23%

Location C2C 27%
Propriétaires 16%



Station familiale 40%
Solution hébergement 27%
Prix intéressant(s) 24%

2040€ / 47%

5,8 nuits
27%

4,2 jours skiés
100%

8,1/10
7,8/10

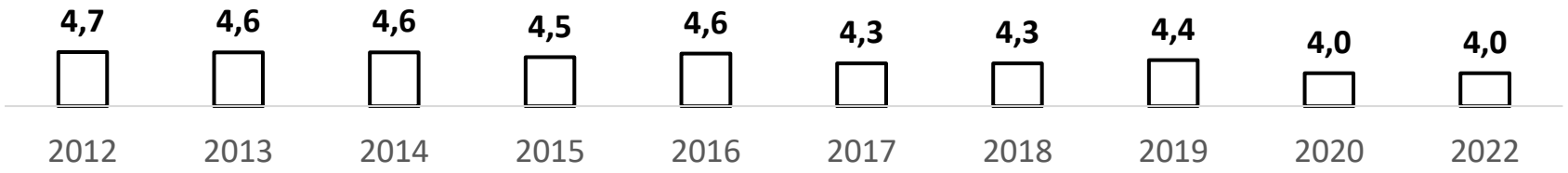
Journées skiées

Durant ce séjour, combien de jours avez-vous réellement skié ?

Aussois	Bessans	Bonneval sur Arc	La Norma	Val Cenis	Valfréjus
5,4 journées skiées	7,2 journées skiées	6,8 journées skiées	6,0 journées skiées	5,5 journées skiées	5,3 journées skiées
N-2 = 3,0	*N-2 = 7,2*	*N-2 = 5,3*	*N-2 = 4,8*	*N-2 = 6,2*	*N-2 = 4,9*

PANEL

Evolution Panel – nombre moyen de journées skiées



Les non-skieurs absolus

Aussois

15% de non-skieurs

N-2 = 41%

Bessans

25% de non-skieurs

N-2 = 17%

Bonneval sur Arc

14% de non-skieurs

N-2 = 7%

La Norma

12% de non-skieurs

N-2 = 16%

Val Cenis

13% de non-skieurs

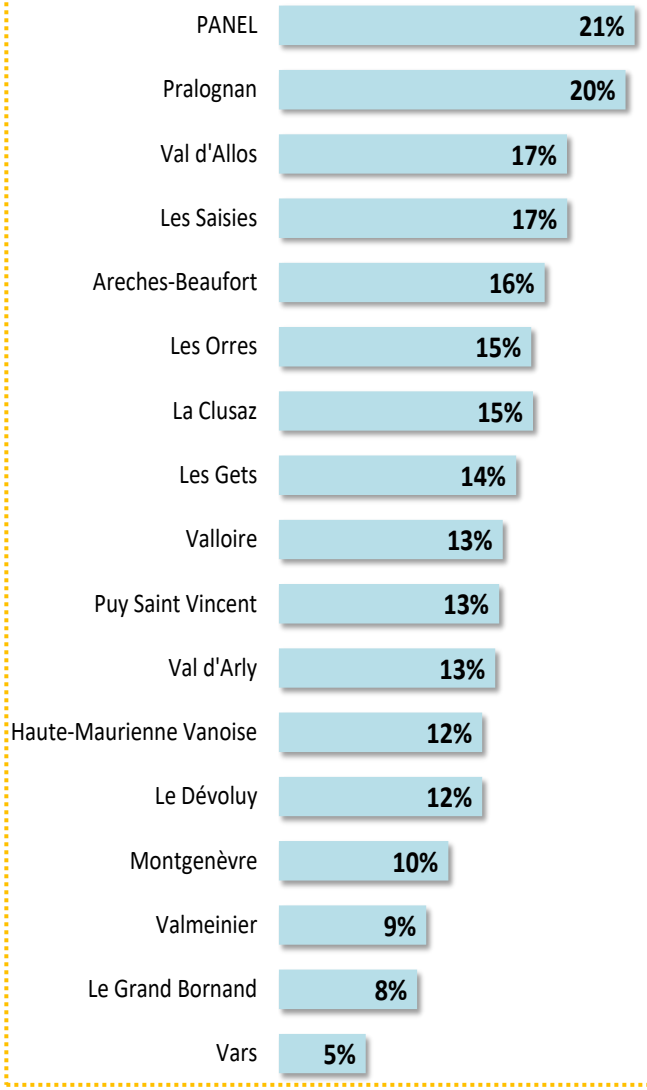
N-2 = 15%

Valfréjus

13% de non-skieurs

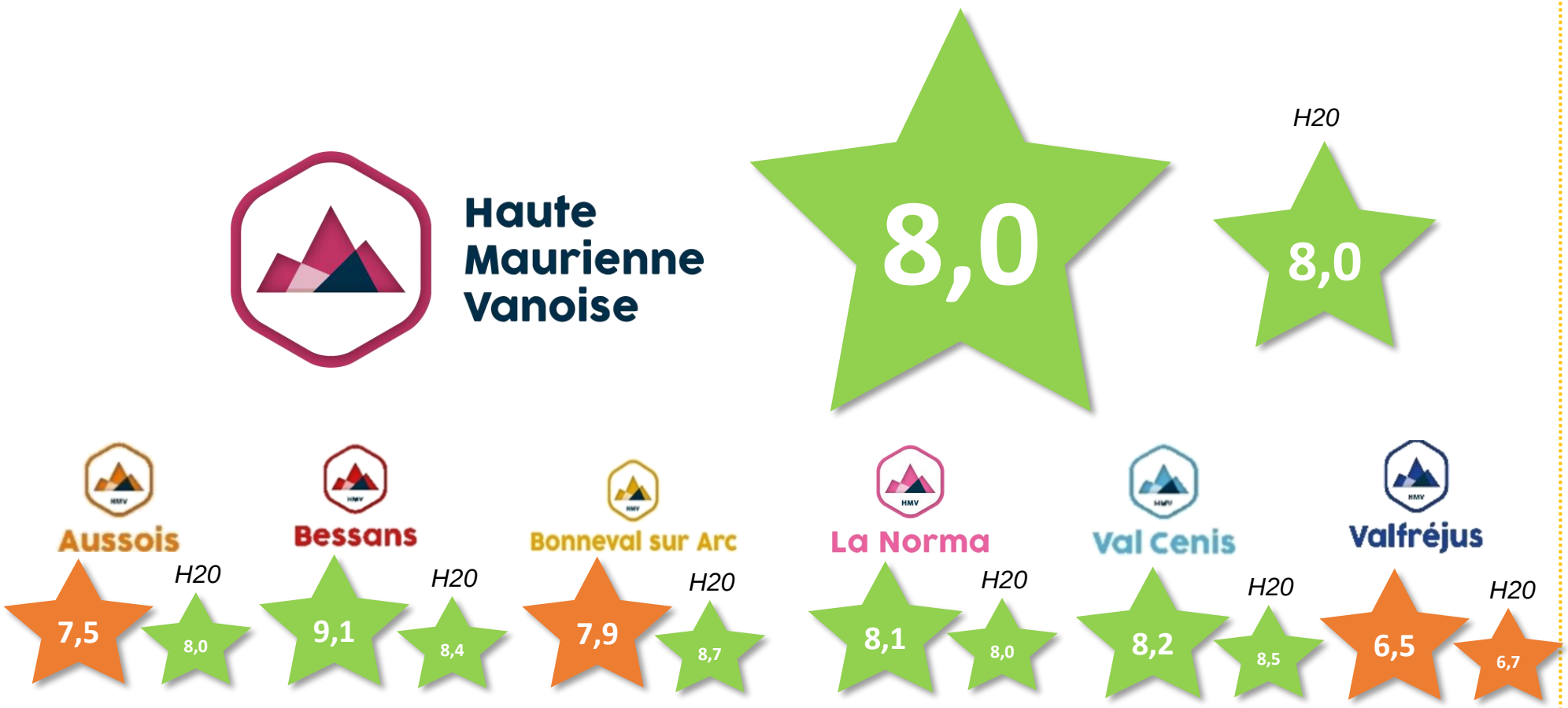
N-2 = 12%

Benchmark
Part de non skieurs



Satisfaction domaine skiable

Quelle est votre appréciation générale sur le domaine skiable ?



Toutes les notes de satisfaction sont basées sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « pas du tout satisfait » et 10 étant « totalement satisfait ».
NB : Satisfaits = de 8 à 10/10. Neutres = de 6 à 7/10. Insatisfaits = de 0 à 5/10.

Benchmark
Note de satisfaction /10
Globale domaine skiable 2021/2022

- **8,7** Les Saisies
- **8,6** Les Gets
- **8,5** Arêches-Beaufort
- **8,5** Valloire
- **8,4** Val d'Arly
- **8,4** Le Grand Bornand
- **8,3** Puy-Saint-Vincent
- **8,2** La Clusaz
- **8,2** Valmeinier
- **8,2** Montgenèvre
- **8,0** Pralognan
- **8,0 Haute Maurienne Vanoise**
- **7,8** Les Orres
- **7,8** Panel
- **7,7** Le Dévoluy
- **7,4** Vars
- **6,6** Val d'Allos

Satisfaction domaine skiable

LES POINTS DE VENTE

	Aussois		Bessans		Bonneval sur Arc		La Norma		Val Cenis		Valfréjus	
		H20		H20		H20		H20		H20		H20
Accueil, amabilité du personnel	8,2	8,8	8,1	8,7	8,0	8,9	8,7	8,8	8,5	8,6	7,5	7,1
Temps d'attente	7,9	7,8	8,3	8,4	7,9	7,2	8,1	7,7	8,0	8,2	7,1	5,7
Clarté de l'affichage	7,5	8,1	8,1	8,3	7,7	8,0	8,3	8,3	8,1	8,3	7,3	7,3
Rapport qualité / prix des forfaits	7,9	6,9	7,7	7,3	7,4	7,9	7,6	7,5	7,5	7,5	6,3	6,5
Facilité d'utilisation des bornes achat / rechargement forfait	7,7		6,5		7,8		8,0		8,0		7,1	
Site de ventes en ligne	8,0		7,1		8,2		8,4		8,6		7,6	

Remarques, suggestions…

- **Prix / produits / informations (125 citations)**

« Diminuer le prix lorsque le domaine skiable n'est pas entièrement accessible (plus de la moitié des pistes étaient fermées) »
« Informations plus claires sur les prix lorsque les conditions météo impose des tarifs réduits, en particulier près des bornes »
« L'augmentation des prix sur ces 7 dernières années est trop importante par rapport à l'évolution du domaine skiable »
« Information plus claire sur les dates de fermeture de la station »

- **Attente / organisation des caisses (38 citations)**

« Trop de file d'attente »
« Attente trop longue pour récupérer un forfait acheté en ligne »
« Le temps d'attente trop long pour récupérer le forfait réservé en ligne. La borne ne fonctionnait pas »

Satisfaction domaine skiable

LES POINTS DE VENTE

	Les Gets	La Clusaz	Val d'Arly	Les Saisies	Arêches-Beaufort	Pralognan	Valloire	Valmeinier	Haute Maurienne Vanoise	Montgenèvre	Puy-Saint-Vincent	Les Orres	Val d'Allos	Vars	Le Dévoluy	PANEL
Accueil, amabilité du personnel	8,6	8,3	8,5	8,5	8,8	8,4	8,3	8,7	8,4	8,6	8,1	8,3	7,3	8,1	7,8	7,9
Temps d'attente	7,9	7,4	7,9	7,4	8,1	7,5	7,7	8,5	7,9	8,3	7,6	7,8	6,3	7,2	6,4	7,3
Clarté de l'affichage	8,2	7,9	7,7	8,0	8,4	7,9	7,9	8,4	8,1	8,0	7,9	8,0	6,2	6,9	7,4	7,6
Rapport qualité / prix des forfaits	7,0	6,5	7,2	6,8	7,8	7,5	6,9	7,0	7,4	7,0	7,2	6,9	4,7	4,6	6,6	7,2
Facilité d'utilisation des bornes achat / rechargement forfa	8,2	7,9	7,6	7,6	8,2	7,9	8,4	8,2	7,9	8,4	7,8	8,1	6,1	7,9	7,0	7,5
Site de ventes en ligne	8,5	8,1	7,7	7,9	8,3	8,4	8,3	8,3	8,4	8,2	7,9	8,0	6,6	7,4	7,7	7,3

Satisfaction domaine skiable

LES REMONTEES MECANIQUES

	Aussois	H20	Bessans	H20	Bonneval sur Arc	H20	La Norma	H20	Val Cenis	H20	Valfréjus	H20
Temps d'attente RM	8,7	8,0	7,3	7,9	8,5	8,7	8,7	8,5	8,7	8,7	8,1	7,4
Accueil départ /arrivée RM	8,6	8,6	7,6	8,5	8,4	9,4	8,6	8,7	8,6	8,7	8,1	8,4
Infos départ RM	8,5	8,5	7,7	9,2	8,2	8,7	8,4	8,5	7,9	8,4	7,5	7,5
Assistance RM	8,5	8,2	6,8	8,4	7,9	8,9	8,4	8,3	8,5	8,6	7,9	8,3
Confort RM	8,2	7,9	6,5	6,5	7,5	8,3	8,1	8,0	8,3	8,5	7,6	7,8
Propreté abords RM	8,8	8,6	8,1	7,9	8,9	9,4	8,8	8,9	8,9	9,2	8,0	8,4
Fiabilité RM (pannes, arrêts…)	8,4	8,2	7,2	5,8	8,1	8,8	8,4	8,4	8,4	8,4	7,7	7,1
Protocole sanitaire	7,5		6,9		8,0		8,2		7,9		7,3	

Remarques, suggestions…

- **Performance / vétusté / confort (41 citations)**

« Les deux téléskis permettant d'accéder à la partie haute de Termignon sont un point faible (débit, confort) »
« Il serait bien d'accélérer les remontées mécaniques qui sont un peu lentes »
« Télésièges de Bonneval quelque peu moyen ageux et lent. Pas de jonction vers Bessans. Plus de pistes Termignon-Val Cenis. Un domaine global sur les trois stations »
« Télésièges très lents»
« Étendre le domaine et remplacer les vieilles remontées du côté de Termignon, trop lentes»

- **Attente / flux (24 citations)**

« Trop d'attente à certaines remontées mécaniques (colombia en l'occurrence) et trop trop de vent à la ramasse»
« Encore un peu trop d'attente aux télécabines »
« Demander à remplir les télésièges pour limiter les temps d'attente»

Satisfaction domaine skiable

LES REMONTEES MECANIQUES

	Les Gets	La Clusaz	Val d'Arly	Les Saisies	Arêches-Beaufort	Pralognan	Valloire	Valmeinier	Haute Maurienne Vanoise	Montgenèvre	Puy-Saint-Vincent	Les Orres	Val d'Allos	Vars	Le Dévoluy	PANEL
Temps d'attente RM	8,0	8,3	8,3	8,0	8,6	8,5	8,4	8,9	8,6	8,5	8,6	8,0	7,4	6,9	7,6	7,5
Accueil départ /arrivée RM	8,5	8,5	8,0	8,5	8,8	8,7	8,7	8,8	8,6	8,5	8,7	8,6	7,9	8,0	8,4	7,9
Infos départ RM	8,1	8,1	8,4	8,4	8,8	8,5	8,4	8,4	8,2	8,3	8,4	8,3	7,2	8,2	8,0	7,8
Assistance RM	8,4	8,5	8,4	8,3	8,7	8,6	8,7	8,8	8,4	8,2	8,5	8,5	7,6	8,1	8,3	7,8
Confort RM	8,0	8,1	7,5	8,2	8,4	8,4	8,5	8,3	8,2	7,6	8,5	8,6	6,7	7,7	8,2	7,7
Propreté abords RM	8,8	8,9	8,8	8,8	9,0	8,9	8,9	8,9	8,8	8,9	8,9	8,8	8,1	8,3	8,7	8,0
Fiabilité RM (pannes, arrêts…)	8,1	8,6	8,1	8,3	8,6	8,6	8,4	8,5	8,4	8,0	8,5	8,4	7,0	7,3	7,9	7,9
Protocole sanitaire mis en place	7,6	7,6	7,4	7,7	8,2	8,1	7,5	7,9	8,0	7,8	8,0	7,4	7,5	7,2	7,9	7,6

Satisfaction domaine skiable

LES PISTES & LA SECURITE

	Aussois		Bessans		Bonneval sur Arc		La Norma		Val Cenis		Valfréjus	
	H20		H20		H20		H20		H20		H20	
Accès aux pistes	8,2	8,5	9,2	9,1	8,7	7,7	8,7	8,6	8,9	9,0	7,4	7,5
Damage préparation	8,3	8,5	8,7	8,9	7,9	9,1	8,4	8,2	8,3	8,7	6,9	7,2
Signalétique	8,3	8,0	8,2	8,3	8,3	8,8	8,5	8,3	8,1	8,4	7,7	7,9
Qualité neige	7,3	7,6	8,4	9,0	7,9	9,1	7,9	7,3	7,4	8,2	6,4	7,1
Sécurité	8,2	8,5	8,7	8,7	8,1	9,3	8,5	8,3	8,1	8,6	7,3	7,8
Présence personnel	7,9	7,5	8,1	7,8	8,1	8,5	8,1	7,9	7,7	8,2	7,2	7,0
Prévention des dangers	7,9	8,3	8,5	8,0	7,9	8,9	8,4	8,3	8,2	8,6	7,3	7,9

Remarques, suggestions…

- **Signalétique / Sécurité (50 citations)**

« Mettre plus de pisteurs sur les pistes afin de surveiller la sécurité et la vitesse des skieurs qui mettent la vie des autres en danger »
« Peut-être renforcer la sécurité sur les pistes »
« Plus de vigilance vis-à-vis des skieurs évoluant à grande vitesse au mépris de la sécurité des autres »
« Signalisation peut-être un peu juste sur certaines pistes »
« Je n'ai pas vu de signalisation pour sécuriser les endroits où il n'y avait plus de neige sur la piste»
« La signalisation n'est pas suffisante. On ne sait jamais sur quelle piste nous sommes»

- **Entretien / damage (49 citations)**

« Lors de fortes chutes de neige, un damage le matin serait vraiment nécessaire»
« Qualité de damage parfois aléatoire »
« L'entretien des pistes est excellent, mais toutes ne sont pas 'faites' tous les jours. On regrette de les retrouver le matin dans le même état que la veille au soir »

Satisfaction domaine skiable

LES PISTES & LA SECURITE

	Les Gets	La Clusaz	Val d'Arly	Les Saisies	Arêches-Beaufort	Pralognan	Valloire	Valmeinier	Haute Maurienne Vanoise	Montgenèvre	Puy-Saint-Vincent	Les Orres	Val d'Allos	Vars	Le Dévoluy	PANEL
Accès aux pistes	8,6	8,2	8,1	8,6	8,1	8,6	8,6	8,7	8,6	8,5	8,7		7,5	8,7	8,3	8,2
Damage préparation	8,6	8,3	8,7	8,6	8,9	8,6	8,6	8,1	8,2	8,5	8,3	8,1	7,2	8,7	8,2	8,0
Signalétique	8,4	8,4	8,3	8,5	8,8	8,5	8,4	8,3	8,2	8,4	8,5	8,2	7,7	8,3	8,1	7,9
Qualité neige	7,9	7,5	8,0	8,3	8,6	8,1	7,8	7,6	7,4	7,7	7,0	6,7	6,1	7,8	6,8	7,7
Sécurité	8,3	8,0	8,4	8,4	8,7	8,3	8,4	8,2	8,2	8,4	8,1	7,8	7,4	8,0	8,0	7,9
Présence personnel	7,8	7,7	8,0	8,0	8,2	8,2	7,9	7,8	7,8	7,8	7,8	7,6	7,1	8,0	7,5	7,6
Prévention des dangers	8,4	8,3	8,3	8,4	8,6	8,4	8,4	8,2	8,2	8,2	8,3	8,0	7,5	8,2	8,1	7,8

Haute Maurienne Vanoise

5. La satisfaction client

G2A CONSULTING

Juin 2022

Satisfaction globale séjour

Quelle est votre appréciation générale de votre séjour ?

8,2

N-2 = 8,3

77% satisfaits	18% neutres	5% insatisfaits
N-2 = 80%	N-2 = 15%	N-2 = 5%

		H20
Aussois	8,3	8,6
Bessans	9,0	8,5
Bonneval sur Arc	8,8	9,1
La Norma	8,4	8,2
Val Cenis	8,4	8,6
Valfréjus	6,8	7,2

Benchmark
Note de satisfaction /10
Globale séjour 2021/2022

- 8,8 Pralognan
- 8,7 Arêches-Beaufort
- 8,6 Valloire
- 8,6 Les Gets
- 8,5 Les Saisies
- 8,4 Val d'Arly
- 8,3 Valmeinier
- 8,3 Puy-Saint-Vincent
- 8,3 Panel
- 8,2 La Clusaz
- 8,2 Montgenèvre
- **8,2 Haute Maurienne Vanoise**
- 8,0 Les Orres
- 7,7 Le Dévoluy
- 7,0 Vars
- 6,3 Val d'Allos

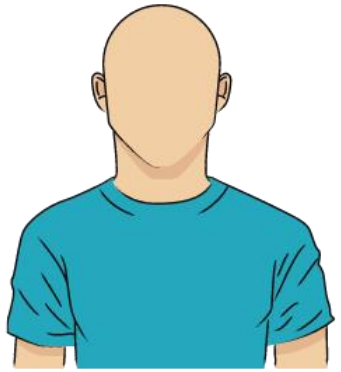
Focus SATISFAIT vs NON SATISFAIT

Les satisfaits (77%)

Île-de-France 27%
Auvergne-Rhône-Alpes 21%
Hauts-de-France 10%

Location C2C 31%
Centrale de réservation 16%

Station familiale 46%
Skis aux pieds 26%
Domaine skiable 26%



2392€ / 53%

6,7 nuits
9%

5,4 jours skiés
38%

Lecture : Parmi les clients satisfaits, 27% viennent d'Île-de-France, 31% sont recrutés via une location C2C…

8,8/10
8,4/10

Haute Maurienne Vanoise

Régions d'origine
discriminantes

Canaux de réservation
discriminantes

Critères de choix
discriminants

Budget
Part du budget / revenu
marchands

Durée séjour
Part de courts séjour
marchands

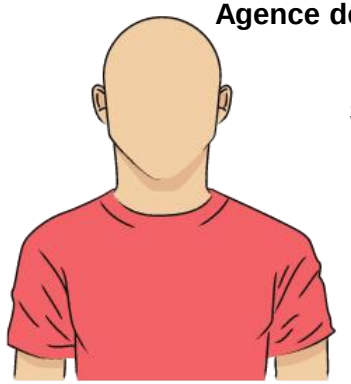
Journées skiées
Part de forfait courte durée
(demi-journée à 5 jours)

Satisfaction séjour
Satisfaction domaine skiable

Les non-satisfaits (5%)

Auvergne-Rhône-Alpes 26%
Île-de-France 24%

Location C2C 22%
Agence de voyage en ligne 15%



Solution d'hébergement 28%
Station familiale 28%
Prix intéressants 26%

2736€ / 57%

6,6 nuits
10%

5,5 jours skiés
39%

3,8/10
4,6/10

Satisfaction commerces & services

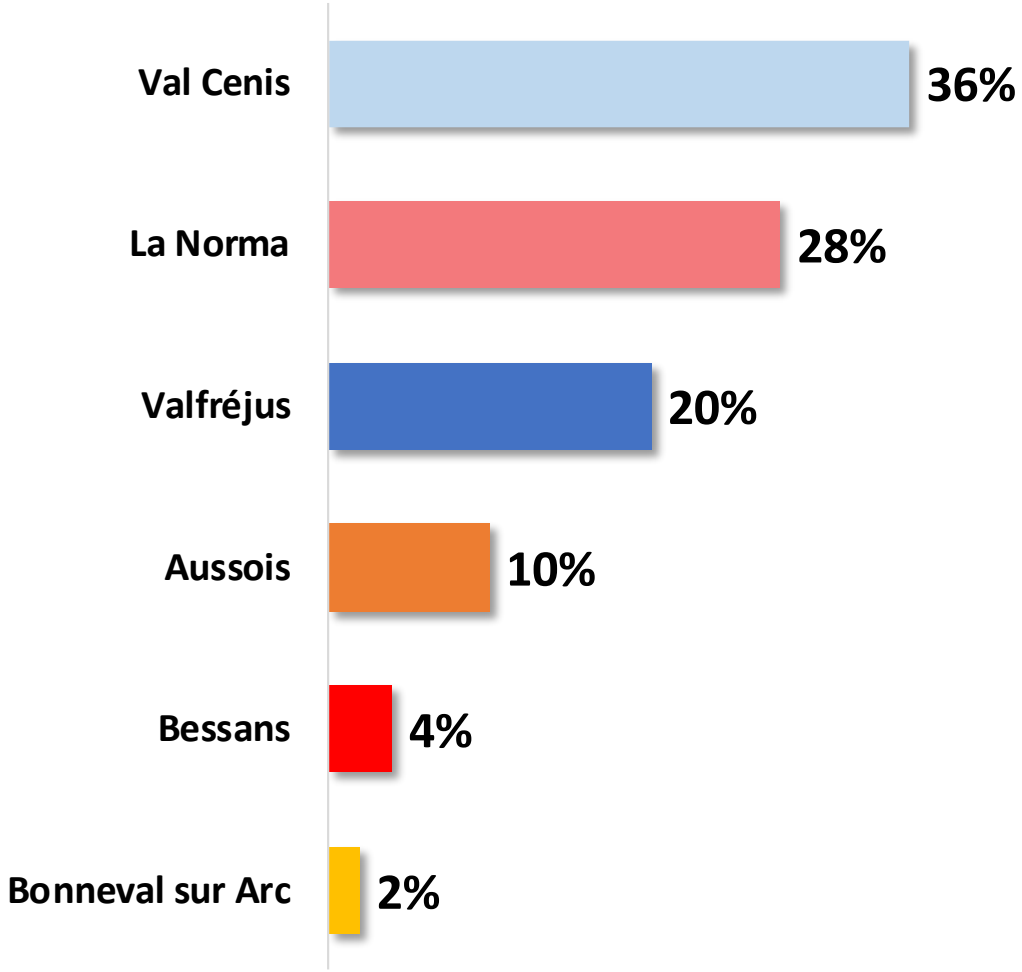
	Aussois	H20	Bessans	H20	Bonneval sur Arc	H20	La Norma	H20	Val Cenis	H20	Valfréjus	H20
Accueil en général dans la station	8,3	8,3	8,2	7,8	8,1	9,1	8,4	8,4	8,2	8,3	7,7	7,7
Restaurant / bars sur les pistes	7,7	7,7	6,9	5,3	7,1	7,9	8,2	8,2	7,8	7,7	7,0	7,5
Restaurants / bars village	7,6	7,6	7,8	6,9	7,7	8,0	7,9	8,0	7,7	7,7	7,6	7,8
Magasins de sports / service location	7,8	8,4	8,6	7,5	8,4	8,5	8,6	8,5	8,3	8,5	7,8	7,7
Commerces alimentaires	7,6	8,1	8,4	7,9	8,0	8,2	7,5	7,6	7,8	7,9	7,5	7,7
Autres commerces	7,5	7,5	8,2	6,3	7,5	7,5	7,5	7,3	7,6	7,2	6,8	6,5
Offre bien-être - piscine	7,1	6,6	3,7	5,5		4,7	4,0	6,4	6,8	6,7	3,8	5,6
Vie après-ski / hors-ski	7,2	7,2	6,9	7,0	6,4	7,9	7,3	7,2	7,2	7,2	6,7	6,7

Satisfaction parkings & mobilité

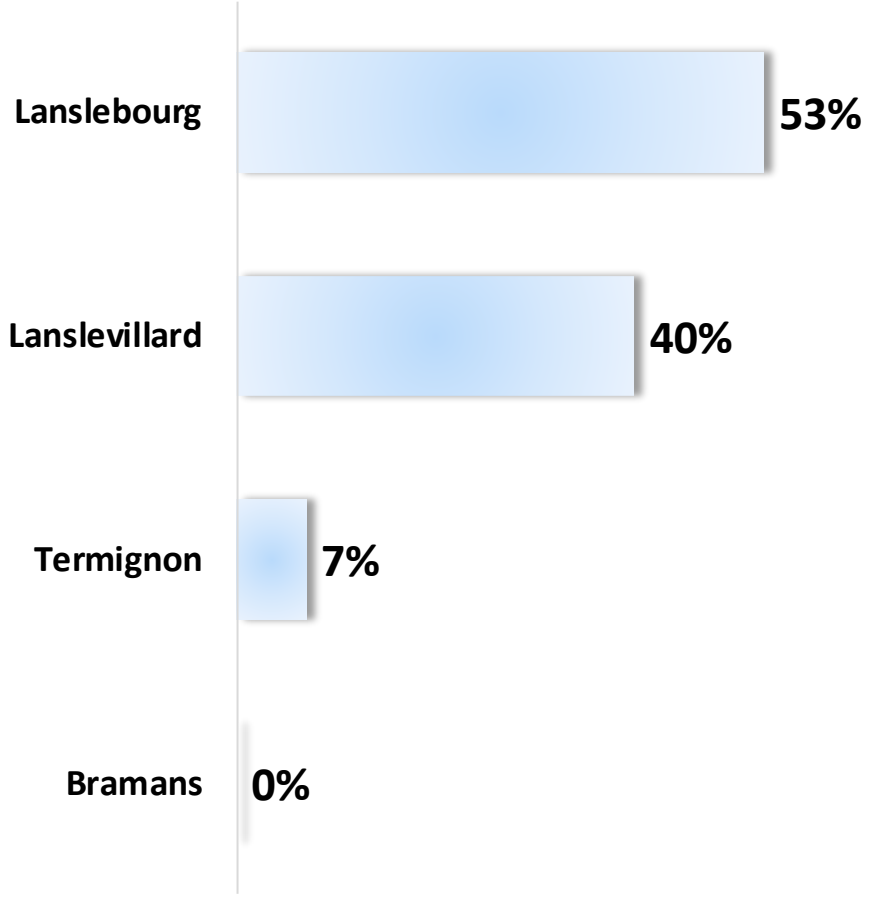
	Aussois	Bessans	Bonneval sur Arc	La Norma	Val Cenis	Valfréjus
	H20	H20	H20	H20	H20	H20
• Accessibilité pour venir	8,4 / 8,5	8,9 / 8,5	8,5 / 8,3	8,9 / 8,7	8,6 / 8,7	7,9 / 8,1
• Parking / stationnements	7,9 / 7,3	8,6 / 7,4	7,7 / 7,8	8,5 / 8,1	8,3 / 8,1	7,4 / 7,1
• Système de transport intra-station	7,8 / 8,7	6,6 / 7,9	7,7 / 7,7	7,7 / 8,0	7,9 / 8,3	6,4 / 6,7

Office de Tourisme

Dans quel Office de Tourisme avez-vous été accueilli ?



Vous avez été accueilli à l'Office de Tourisme de Val Cenis, pouvez-vous nous indiquer quel bureau exactement ?



Satisfaction Office de Tourisme

	Aussois	Aussois H20	Bessans	Bessans H20	Bonneval sur Arc	Bonneval sur Arc H20	La Norma	La Norma H20	Val Cenis	Val Cenis H20	Valfréjus	Valfréjus H20
Le temps d'attente dans les locaux	8,3	8,6	8,4	9,0	8,9	9,0	8,1	8,4	8,3	8,7	7,9	8,2
La disponibilité et l'amabilité	8,8	9,2	8,7	9,1	9,3	9,6	8,8	9,1	8,7	8,6	7,8	8,1
La qualité de la réponse apportée	8,4	8,9	8,6	9,1	9,3	9,4	8,5	8,9	8,7	8,4	7,7	8,0
Commodité des locaux	8,4	8,5	7,9	8,8	9,0	9,4	8,4	8,8	8,3	8,8	8,4	8,2
Information en libre service	7,7	8,8	7,0	8,7	9,0	9,3	7,8	8,4	8,4	8,3	7,9	7,7
Horaires d'ouverture	8,6	9,0	8,9	8,9	9,0	9,3	8,3	8,7	8,7	8,6	8,0	8,2
Documents proposés	8,0	8,4	7,1	8,6	8,6	9,4	7,9	8,6	8,3	8,4	7,9	8,0
Qualité du site internet	7,8	8,3	7,0	8,3	8,2	8,6	8,0	8,2	8,1	7,3	7,8	8,1

Benchmark
Note de satisfaction /10
Office de Tourisme
2021/2022

8,8 Arêches-Beaufort
8,8 Les Gets
8,7 Pralognan
8,7 Val d'Arly
8,6 Puy-St-Vincent
8,6 La Clusaz
8,6 Les Orres
8,6 Valmeinier
8,5 Valloire
8,3 Les Saisies
8,3 Haute-Maurienne-Vanoise
8,2 Le Dévoluy
7,9 Vars

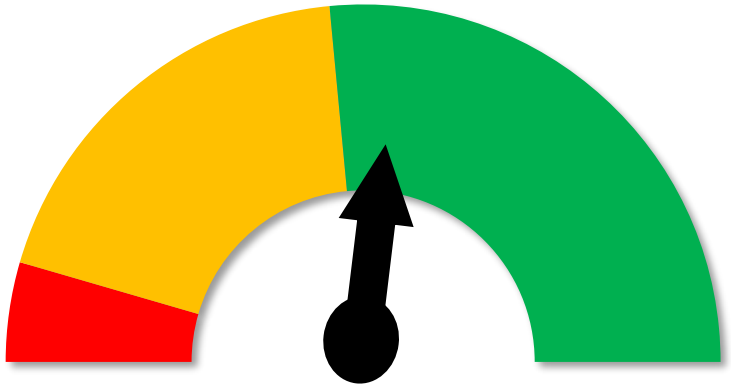
Net Promoter Score

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

20% de détracteurs

30% de passifs

50% de promoteurs



+30

H20
+42

→ ***En savoir plus sur le NPS ?***

Le Net Promoter Score est un indicateur de fidélité client. Il évalue dans quelle mesure le répondant recommande la station à ses amis, ses proches ou ses collègues. Il permet de classer les clients en trois catégories selon leur degré d'enthousiasme : promoteurs (score de 90% ou 100%), passifs (score de 70% ou 80%), détracteurs (score de 0% à 60%). Le NPS est calculé en prenant le pourcentage de promoteurs et en y soustrayant le pourcentage de détracteurs. Un NPS positif est considéré comme indication d'une bonne satisfaction des clients et par conséquent d'une bonne recommandation.

Aussois	**+40**	*N-2 : +65*
Bessans	**+54**	*N-2 : +67*
Bonneval sur Arc	**+52**	*N-2 : +75*
La Norma	**+48**	*N-2 : +48*
Val Cenis	**+36**	*N-2 : +63*
Valfréjus	**-21**	*N-2 : -15*

Benchmark
Note de satisfaction /10
NPS

- **+64** *Le Grand Bornand*
- **+59** *Pralognan*
- **+57** *Arêches-Beaufort*
- **+56** *Les Saisies*
- **+49** *Valloire*
- **+49** *Les Gets*
- **+44** *Puy-St-Vincent*
- **+41** *Val d'Arly*
- **+38** *Montgenèvre*
- **+33** *La Clusaz*
- **+30** ***Haute-Maurienne-Vanoise***
- **+27** *Les Orres*
- **+26** *Valmeinier*
- **+21** *Panel*
- **+14** *Le Dévoluy*
- **-4** *Val d'Allos*

Les intentions de retours…

Quelle est la probabilité pour que vous retourniez dans cette station…

(100% = absolument certain ; 0% aucune chance)

Aussois

82% de chance de revenir en hiver

50% de chance de revenir en été

Bessans

89% de chance de revenir en hiver

59% de chance de revenir en été

Bonneval sur Arc

84% de chance de revenir en hiver

62% de chance de revenir en été

La Norma

86% de chance de revenir en hiver

56% de chance de revenir en été

Val Cenis

81% de chance de revenir en hiver

50% de chance de revenir en été

Valfréjus

64% de chance de revenir en hiver

35% de chance de revenir en été

Les facteurs de fidélisation clients

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

Aussois

Station familiale 32%
Village 28%
Calme 13%
Paysages 10%

Bessans

Calme 19%
Village 19%
Paysages 16%
Domaine skiable 12%

Bonneval sur Arc

Village 33%
Calme 20%
Paysages 16%
Pistes 14%
Domaine skiable 10%

La Norma

Station familiale 30%
Piste 10%
École de ski 7%
Prix 7%
Village 7%
Domaine skiable 7%

Val Cenis

Station familiale 17%
Domaine skiable 16%
Pistes 15%
Paysages 14%
Village 12%

Valfréjus

Station familiale 23%
Pistes 15%
Paysages 9%
Prix 9%
Après-ski 7%

Les facteurs d'attrition clients

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

Aussois

Qualité de la neige 20%
Pistes 20%
Domaine skiable 10%
Prix 9%

Bessans

Navette 11%
Prix 9%
Distance 7%
Village 6%

Bonneval sur Arc

Pistes 22%
Restaurants 14%
Remontées mécaniques 5%
Damage 5%

La Norma

Pistes 17%
Domaine skiable 9%
Activités après-ski / hors-ski 7%
Prix 5%

Val Cenis

Pistes 14%
Manque de neige 8%
Prix 8%
Domaine skiable 5%

Valfréjus

Pistes 38%
Domaine skiable 17%
Activités après-ski / hors-ski 9%
Prix 8%

Et finalement…

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

Au-dessus de mes attentes

17%

19% PANEL

Conforme à mes attentes

75%

79% PANEL

En-dessous de mes attentes

8%

2% PANEL

Haute
Maurienne
Vanoise

6. Synthèse et préconisations

G2A
CONSULTING

Juin 2022

Ce que l'on retient…

Bonneval sur Arc

Au bout de la vallée de la Maurienne, le village de Bonneval sur Arc est reconnu par les clients comme **chaleureux**, **convivial** avec beaucoup de **charme** entouré par ses **paysages** grandioses.

Le profil de la clientèle reste très familial à Bonneval sur Arc avec près de trois quarts des tribus qui sont composées d'enfants. Bonneval dispose d'un socle de clients fidèles mais arrive également à renouveler plus d'un quart de sa clientèle chaque année au regard de ses modes de commercialisation et de ses distributeurs. Ce taux de renouvellement de clientèle peut devenir une problématique pour l'avenir et nécessiterait la mise en place d'un processus dédié à cette action (CRM…) et une mécanique orientée « fidélisation ».

La location de particulier à particulier reste le premier canal de réservation des séjours à Bonneval et est très efficace sur la destination. A Bonneval, le niveau d'anticipation des réservations est très fort au regard de la fidélité de sa clientèle et sa forte attractivité : près d'un tiers des clients réserve à plus de 6 mois à l'avance. Bonneval est la station en Haute Maurienne Vanoise où les clients dépensent le plus de budget : près de 3200 euros en moyenne.

L'enneigement à Bonneval est un vrai atout pour la station synonyme de garantie neige pour les clients. En revanche, la note globale du domaine skiable est en baisse et les clients soulignent quelques points d'amélioration notamment au niveau des points de vente (affichage, temps d'attente, rapport qualité / prix…) et des pistes (damage, entretien…).

Bonneval obtient une des meilleures notes du Panel pour la satisfaction globale séjour et atteint 8.8/10 cet hiver. La qualité des commerces alimentaires et de location d'articles de sports participe pleinement à la bonne expérience de la destination.

Ce que l'on retient…

Aussois

Station-village **authentique** et **labellisée** « Famille Plus », Aussois est réputée pour son ambiance **conviviale** et **familiale**. La station dispose d'un socle fidèle de clients, voire addicts à la destination : près de 9 clients sur 10 ont déjà séjourné à Aussois auparavant.

Le recrutement de nouvelles clientèles semble nécessaire un potentiel intéressant est identifié sur la zone B. En moyenne, la clientèle a dépensé près de 2200 euros pour un séjour marchand cet hiver soit un budget moyen par jour et par personne de 70 euros. Les vacanciers ont confirmé leur souhait de sanctuariser leur budget pour leur séjour à Allos, la majorité des clients ont dépensé plus qu'habituellement.

Son charme, son calme, son atmosphère, le village d'Aussois séduit tout particulièrement est fait parties des critères de choix mais aussi de fidélisation des clients. Le modèle de réservations des séjours à Aussois est principalement marchand dont l'essentiel sont issues de Comité d'entreprise / association et de la location de particulier à particulier, qui continue de gagner des parts de marché. Au regard de sa forte fidélité et de ses canaux de distribution, les clients réservent très tôt leur séjour à Aussois et fait partie des stations où le taux d'anticipation est le plus fort.

Le nombre de journées skiées à Aussois est de 5.4 jours par client, chiffre le plus bas des stations de Haute Maurienne Vanoise, un plan d'action est à mener pour créer de l'engagement et faire skier plus la clientèle. La note globale du domaine skiable est en baisse cet hiver à Aussois, la satisfaction aux points de vente est perfectible et les clients jugent assez sévèrement la qualité de neige ainsi que la prévention des dangers et le manque de personnel pisteurs visibles sur les pistes. A l'inverse, les appareils de remontées mécaniques sont fortement appréciés par les clients à tous les niveaux (accueil, assistance, confort, propreté…).

La note de satisfaction globale du séjour reste élevée à Aussois ainsi que la qualité d'accueil de la station est très satisfaisante. Les restaurants / bars et commerces obtiennent des notes perfectibles où les clients sont en demande de diversification…

Ce que l'on retient…

Bessans

Au cœur de la Haute Maurienne Vanoise, Bessans, situé sur un **plateau d'altitude** entouré de hauts sommets, regroupe une part très importante de clientèle fidèle.

Elle est la station la moins familiale des 6 destinations Haute Maurienne Vanoise, et le budget dépensé pour un séjour à Bessans avoisine les 1600 euros en moyenne pour un séjour marchand. Les réservations sont marchandes pour près de deux tiers d'entre elles.

Nous observons des délais de réservation de l'hébergement très anticipés aussi à Bessans à plus de 3 mois à l'avance pour près de 40% des clients en lien avec la forte demande des hébergements (La Bessanaise, centre...) et les activités nordiques réputées principalement.

Les hébergements sont de très belle qualité à Bessans et obtient la meilleure note de satisfaction sur ce critère parmi toutes les stations du Panel. Bessans fait partie des stations où la durée de séjour moyenne est la plus élevé et atteint 9.2 nuits cet hiver.

Haut lieu international du biathlon, Bessans est un des domaines nordiques les plus réputés des Alpes. Son domaine nordique est sa force et le principal facteur de fidélisation client et obtient une très bonne note globale : 9.1/10. Une des meilleures notes de satisfaction globale du séjour et nettement supérieure à la moyenne nationale (8,5/10) pour Bessans. Quelques attentes clients en matière d'activités post nordiques pour améliorer l'expérience client.

Les clients inscrivent un fort indice de recommandation pour Bessans (+54), le meilleur des stations de Haute Maurienne Vanoise, ainsi les valeurs du territoire, la mobilisation du personnel… sont perçus par les clients.

Ce que l'on retient…

A la frontière de la France et de l'Italie, Val Cenis, à travers ces **5 villages**, est la plus **grande station de ski** de Haute Maurienne Vanoise avec son vaste domaine skiable **moderne** et **authentique**. Le profil de la clientèle reste familial et fidèle avec une part de clientèle étrangère plus importante que pour les autres stations au regard de sa place et de ses distributeurs sur le marché international.

Le budget moyen alloué par les clients à leur séjour à Val Cenis s'approche des 2500 euros, en hausse par rapport à l'hiver 2019/2020 et largement au-dessus de la moyenne nationale. La clientèle de Val Cenis est attirée par son côté familial et ses services adaptés aux enfants ainsi que pour son domaine skiable et ses 125 km de pistes. Sa position « skis aux pieds » séduit également 28% des clients et est un vrai atout pour faciliter l'expérience de séjour aux familles.

Des stations telles que La Plagne, l'Alpe d'Huez ou La Rosière semblent être les principales stations alternatives pour la clientèle venue à Val Cenis cet hiver. Des stations de haute altitude, grands domaines, avec un col transfrontalier pour La Rosière, un public affinitaire, une garantie neige.

Près de 8 séjours sur 10 sont marchands principalement réalisés via des agences de voyage en ligne, de la location C2C ou encore via des réservations directement chez les hébergeurs (hôtels…). Station dynamique et attractive, la clientèle anticipe fortement la réservation d'un séjour : plus de la moitié des clients réservent plus de 4 mois à l'avance.

Une clientèle très satisfaite de son séjour : Val Cenis obtient, d'un part, une très bonne note de satisfaction globale du séjour et supérieure à la moyenne nationale (8,4/10), et d'autre part, une belle note de satisfaction pour le domaine skiable dans sa globalité (8.2/10). Son domaine skiable est fortement apprécié par les clients notamment pour son entretien, un damage de qualité, une signalétique claire. Au niveau des points de vente (site de vente en ligne, accueil…) la satisfaction reste très bonne et également au niveau des remontées mécaniques (assistance, confort, accueil, propreté…), venant ainsi renforcer les facteurs de fidélisation clientèle.

Les investissements réalisés sur le domaine sont ainsi reconnus et perçus par les clients et rendent ainsi l'expérience client meilleure. Quelques éléments pèsent sur la satisfaction client : qualité de neige sur les pistes (manque de neige…), prix jugés élevés…

Ce que l'on retient…

La Norma

Aux portes du Parc National de la Vanoise, La Norma, station **cosy**, fait partie des stations au caractère **familial nourri** et **développé**. Une fidélisation particulièrement ancrée à La Norma qui peut engendrer des problèmes récurrents de nouveaux clients dont le socle est ultra fidèle.

Sa position « ski au pied » est un critère très discriminant et les clients apprécient fortement ce confort. Ses prix jugés attractifs séduisent également un quart de la clientèle.

Plus d'un tiers des réservations sont non-marchandes à La Norma au regard de son nombre important de séjours réalisés par des propriétaires. La mise en place d'un dispositif d'accompagnement pour les propriétaires semble essentielle à La Norma dans le but de redynamiser et réchauffer les lits non-commercialisés dont le potentiel serait intéressant. La qualité des hébergements reste à surveiller…

Un atout essentiel à La Norma : le domaine skiable, les clients lui attribuent une note moyenne de 8,1/10. La grande majorité des clients ont fortement apprécié les remontées mécaniques tant par l'accueil et l'assistance du personnel, leur confort et propreté, leur fiabilité et un peu d'attente. Les pistes de ski, leur entretien, la signalétique, la prévention des dangers sont aussi reconnus comme les principaux points forts de cette station. En revanche la qualité d'enneigement a été jugée plus sévèrement par les clients cette saison.

La satisfaction globale du séjour est en progression par rapport à l'hiver 2019/2020 et atteint 8.4/10 venant ainsi constater la bonne capacité de commercialisation et de fidélisation de la station.

Ce que l'on retient…

Entre **authenticité** et **modernité**, Valfréjus, station **dynamique** et **conviviale**, est reconnu pour sa **dimension humaine** et **familiale**.

Les clients dépensent en moyenne 2600 euros pour un séjour à Valfréjus, stable par rapport à l'année 2019/2020, et un budget de 65 euros ramené par jour et par personne, budget le plus attractif des stations de Haute Maurienne Vanoise.

La durée moyenne d'un séjour est de 6,5 nuits à Valfréjus. Près de 7 clients sur 10 sont déjà auparavant à Valfréjus, et plus de 3 clients sur 10 sont nouveaux. Ce taux de renouvellement de clientèle est supérieur à la moyenne du marché, en lien avec les canaux de commercialisation et de distribution de la destination (grandes sociétés d'hébergements, Tours Opérateurs…).

La station de Valfréjus attire les clients pour son côté familial mais aussi pour ses prix jugés attractifs ! Son côté « skis aux pieds » fait aussi partie des éléments discriminant du choix de cette station par les clients. La qualité des hébergements est à surveiller (taux d'usure, vieillissement des bâtiments…), 15% des hébergements sont jugés inconfortable et Valfréjus obtient une des moins bonnes notes sur la partie hébergement. L'enjeu est fort pour la station et un accompagnement pour les plus vétustes doit être un axe de développement prioritaire en passant par de la rénovation notamment.

Les niveaux de satisfaction globale séjour et globale domaine skiable sont perfectibles. Une clientèle exigeante qui juge sévèrement les points de vente et souhaite des améliorations (rapport qualité / prix, digitalisation des ventes…) ainsi que des appréciations jugées moyennes sur l'entretien des pistes, le damage, la signalétique ou encore la qualité de neige…

L'amélioration de l'expérience séjour à Valfréjus pourrait aussi passer par une meilleure offre en bar / restauration : meilleure qualité, plus de diversification ou encore par de nouvelles propositions d'activités après-ski / hors-ski. Des problématiques de transport, navettes, dans la station pèsent également sur la satisfaction client…

Préconisations…

1.

Conquérir de nouvelles cibles de clientèle : un fort potentiel sur les régions du Nord et de l'Ouest (grandes métropoles…zone B), mais aussi un axe de développement fort avec la région Ile-de-France (futur Lyon-Turin…) et à l'internationale…

2.

Capitaliser sur les atouts et valeurs des stations, de leur diversité, ainsi que du territoire : leur caractère familial, leur domaine skiable, le charme des villages, leur position « skis aux pieds ».

Un territoire qui propose une large gamme de produits et une palette complète pour gagner des parts de marché.

3.

Poursuivre les actions en faveur de la mutation 4 saisons des stations à travers des animations, activités (hors-ski) et évènements qui permettent de se différencier, de fidéliser les clients, d'améliorer la notoriété et de participer entièrement à l'expérience client

4.

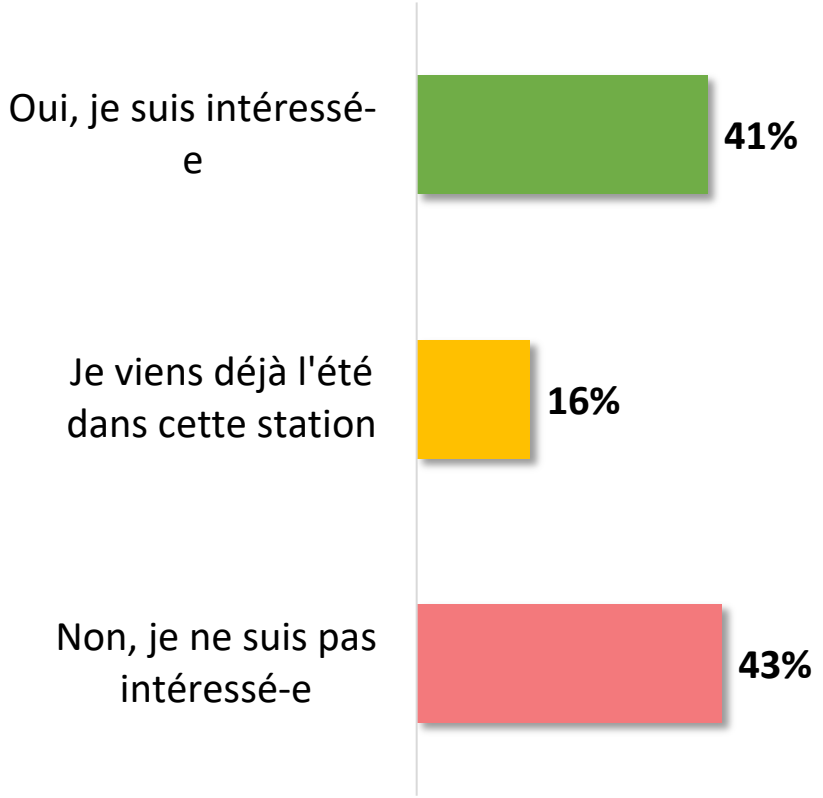
Surveiller certains niveaux de satisfaction (qualité des hébergements, rapport qualité / prix, stationnement…)

5.

Poursuivre la belle dynamique de recrutement de clientèle pour la saison estivale où un potentiel intéressant est identifié. Un enjeu de (re)conquête de clients autour de l'image estivale et environnementale : activités, air pur, découverte, repos.

Et pour l'été 2022 ?

Seriez-vous intéressés pour passer un séjour en Haute Maurienne Vanoise en été ?



Les motivations ?

47% *Pratiquer des* ***activités sportives*** *(randonnées, vélo, golf…)*
45% ***Découvrir une région****, les paysages*
40% ***Respirer*** *de l'air frais, les grands espaces*
31% ***Se détendre****, se reposer*
19% ***Calme****, loin du monde*
8% *Profiter de* ***tarifs intéressants***
8% *Pratiquer des* ***activités liées au bien-être***
8% ***Se retrouver*** *entre proches*
7% ***S'intéresser à l'histoire****, au patrimoine*

Les freins ?

1. ***Préférence de la mer***
2. ***Manque d'activités***
3. ***Animations et infrastructures trop éloignées les unes des autres***

Haute
Maurienne
Vanoise

Merci !

G2A
CONSULTING

~ Votre contact G2A ~

Julie BALMET
Responsable Enquêtes et Qualité

06 23 13 55 46
julie.balmet@g2a-consulting.fr

afaq ISO 20252 Étude marketing et d'opinion AFNOR CERTIFICATION

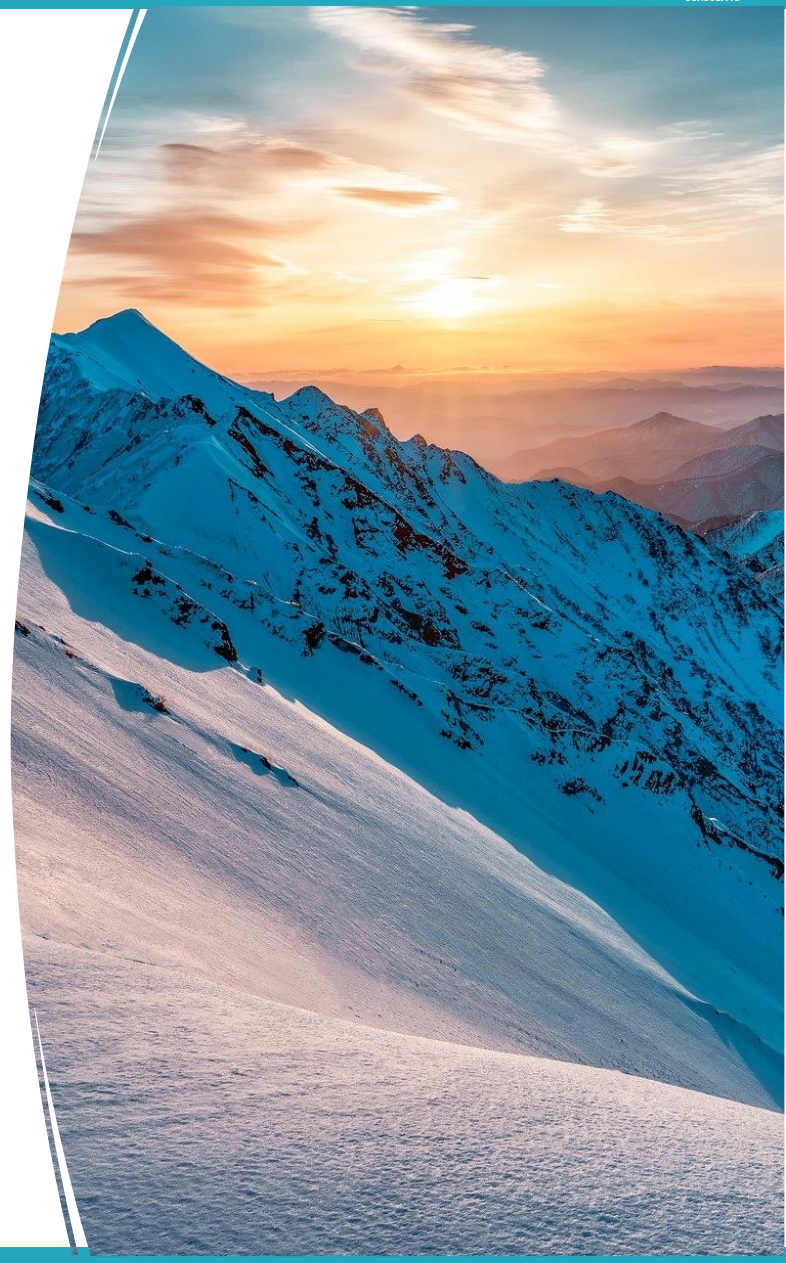
G2A est certifié ISO 20252 auprès de l'AFNOR. Cette étude est réalisée conformément à la norme et respecte toutes ses exigences pour vous garantir confidentialité, fiabilité et protection des données.

Annexes

- **Lien pour la consultation du questionnaire (WORD) :**
  https://vip.sphinxonline.net/g2a/H22_TC_VF/questionnaire_hmv.htm

- **Lien du webreporting pour la consultation des résultats en temp réel :**
  https://g2a-consulting-a.sphinxonline.net/g2a/H22_TC_VF/reporting_HMV_NW32.htm

- **Lien pour la consultation de la significativité des résultats (WORD) :**
  https://vip.sphinxonline.net/g2a/H22_TC_VF/significativite_hmv.htm

- **La traduction du questionnaire de l'enquête est sous-traitée, validée et contrôlée par notre prestataire extérieur :**
  - ***D. Reisman pour l'anglais***

- **Redressement des données : canaux de réservation & périodes**
  (représentativité de l'échantillon collecté)