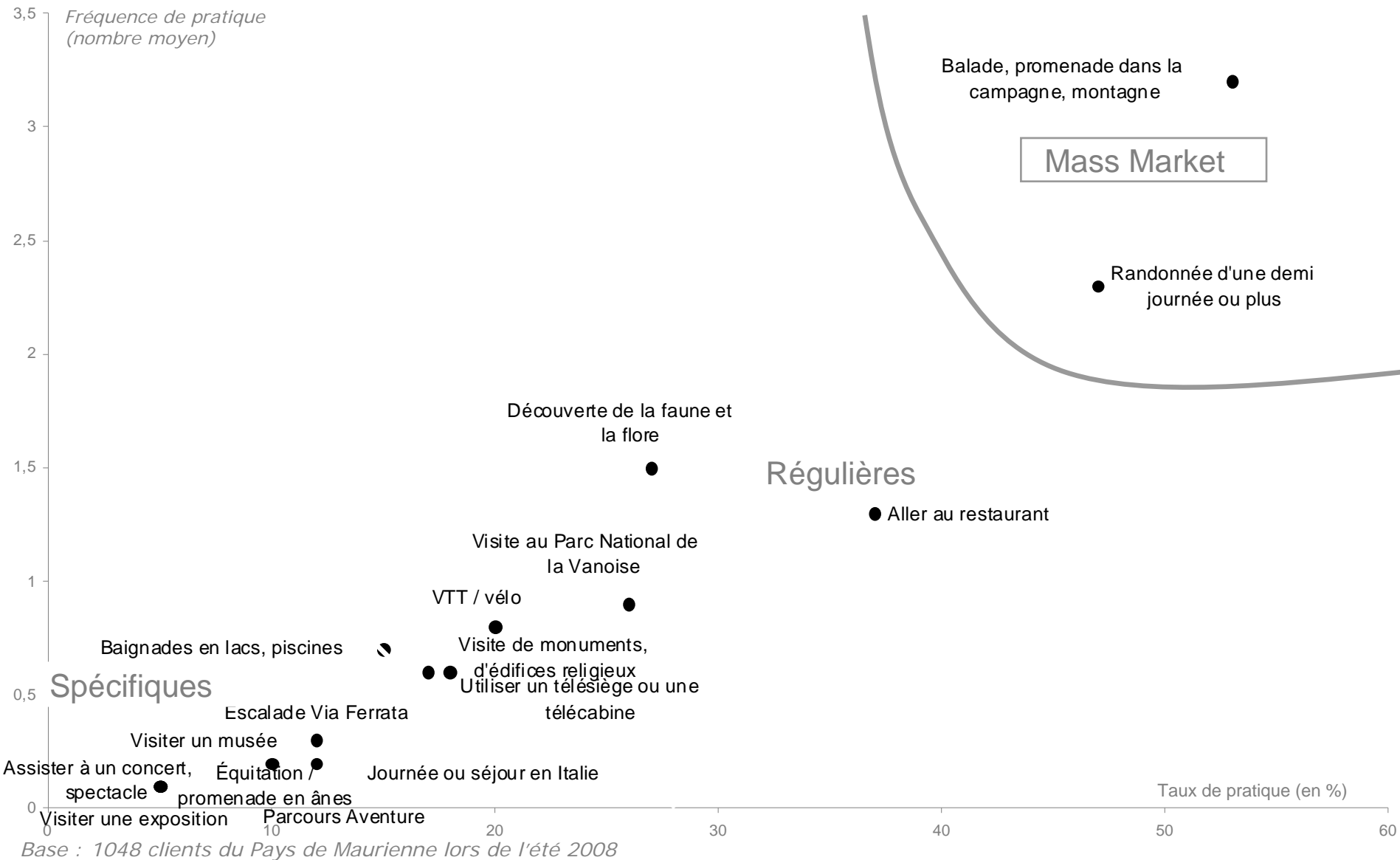


# Comportement de visite

# Activités réalisées en Maurienne



# Activités réalisées en Maurienne

**Question 20a** : Parmi les activités suivantes, laquelle ou lesquelles avez-vous réalisées personnellement à ... ou dans les environs en Maurienne durant votre séjour ou durant la journée et si vous n'êtes restés qu'un jour ?

Résultats en %

	Clients été 2004	Clients été 2006	Clients été 2008	Clients séjour	Clients excursion
<i>Bases :</i>	2 049	1 336	1 048	871	177
Balade, promenade dans la campagne, montagne	91	94 ↗	53 ↘	56	37 -
Randonnée d'une demi journée ou plus	77	83 ↗	47 ↘	50	32 -
Découverte de la faune et la flore	74	81 ↗	27 ↘	30	14 -
Visite au Parc National de la Vanoise	52	64 ↗	26 ↘	28	14 -
<b>DETENTE-DECOUVERTE :</b>					
Visite plusieurs stations, villages de Maurienne	75	82 ↗	33 ↘	36	22 -
Vous reposer, être au calme, ne rien faire	74	73	41 ↘	43	31 -
Utiliser un télésiège ou une télécabine	-	50	18 ↘	20	7 -
Centre de remise en forme, balnéothérapie, espace détente...	-	7	2 ↘	3	1 -
<b>CULTUREL :</b>					
Visite de monuments, d'édifices religieux	61	69 ↗	17 ↘	19	11 -
Visiter une exposition	35	42 ↗	5 ↘	6	2 -
Visiter un musée	33	40 ↗	10 ↘	11	6 -
Assister à un concert, spectacle	31	29	5 ↘	6	1 -
Assister à une rencontre sportive	25	23	3 ↘	3	3

# Activités réalisées en Maurienne

Résultats en %	Clients été 2004	Clients été 2006	Clients été 2008	Clients séjour	Clients excursion
<i>Bases :</i>	2 049	1 336	1 048	871	177
<b>SHOPPING :</b>					
Achat de souvenirs	38	47 ↗	15 ↘	16	13
Faire des achats, du shopping	35	40 ↗	13 ↘	14	6 -
<b>SPORT :</b>					
Baignades en lacs, piscines	46	46	15 ↘	17	5 -
VTT / vélo	30	30	20 ↘	20	19
Parcours Aventure	23	22	5 ↘	6	2 -
Escalade Via Ferrata	19	17	12 ↘	13	9
Équitation / promenade en ânes	-	15 ↗	5 ↘	6	2 -
Pratiquer une activité nautique (canyoning, canoë, kayak, catamaran, pédalo)	11	12	3 ↘	4	2
Du parapente, ULM, vol libre (sports à sensation)			4	4	1 -
Du tennis			3	3	2
Pêche			2	2	2
Du footing, running, jogging			4	5	2 -
<b>AUTRES :</b>					
Aller au restaurant	82	84	37 ↘	40	22 -
Journée ou séjour en Italie	30	38 ↗	12 ↘	14	4 -
Pratiquer une autre activité culturelle ou sportive			5	6	1 -
Pratiquer une autre activité culturelle ou sportive réalisée par vos enfants			3	3	2

# Activités réalisées en Maurienne par sous-cibles

Des différences dans les activités  
pratiquées selon le type de visiteurs...

- Les familles sur-pratiquent les activités suivantes : baignades en lacs et piscines (22%), balades (58%), promenades en âne ou l'équitation (8%) et les activités pour les enfants (5%)
- Les étrangers font davantage de vélo/VTT (27%)
- Les visiteurs en juillet-août diversifient davantage leur pratique (5 activités en moyenne): baignades en lacs ou piscines (19%) ou randonnée d'une demi-journée ou plus (54%),
- Les moins de 30 ans privilégient davantage la détente (55%) et le shopping (34%)
- Enfin, les visiteurs venus en Maurienne pour un long séjour font logiquement davantage de choses : promenades (68%), randonnées (63%), visiter une exposition (11%), aller au restaurant (46%), visite du Parc National de la Vanoise (44%), découverte de la flaine et la flore (39%), visiter un monument, des édifices religieux (27%), baignades en lacs, piscines (24%), journée en Italie (24%), visiter un musée (17%), Parcours Aventure (10%), promenade en âne ou équitation (11%), assister à un concert, spectacle (9%).

# Détail de la pratique d'activités en Maurienne

**Question 20b** : Et pour chacune des activités que vous avez réalisées personnellement à ... ou dans les environs en Maurienne, combien de fois les avez-vous pratiquées durant votre séjour ou durant la journée si vous n'êtes resté(e) qu'un jour ?

**Question 20c** : Dans quelles conditions avez-vous pratiqué les activités suivantes ?

NOUVELLES QUESTIONS 2008

Résultats en %

	Clients été 2008 %praticants	NOMBRE DE FOIS PRATIQUÉ			CONDITIONS DE PRATIQUE	
		1 fois	2 fois	3 fois et plus	De façon encadrée	De façon autonome
Balade, promenade dans la campagne, montagne	53	12	11	77	5	95
Randonnée d'une demi journée ou plus	47	21	18	62	11	89
Découverte de la faune et la flore	27	18	16	66	16	84
Visite au Parc National de la Vanoise	26	36	18	46	10	90
<b>DETENTE-DECOUVERTE :</b>						
Utiliser un télésiège ou une télécabine	18	41	25	35		
<b>CULTUREL :</b>						
Visite de monuments, d'édifices religieux	17	26	23	51		
Visiter une exposition	5	56	26	18		
Visiter un musée	10	62	22	16		
Assister à un concert, spectacle	5	49	30	21		

\* Seules les activités avec au moins 5% de pratiquants sont mentionnées

# Détail de la pratique d'activités en Maurienne

<i>Résultats en %</i>	Clients été 2008 %prati- quants	NOMBRE DE FOIS PRATIQUÉ			CONDITIONS DE PRATIQUE	
		1 fois	2 fois	3 fois et plus	De façon encadrée	De façon autonome
<b>SPORT :</b>						
Baignades en lacs, piscines	15	19	19	62		
VTT / vélo	20	23	25	53	4	96
Parcours Aventure	5	83	13	4	48	52
Escalade Via Ferrata	12	54	17	28	28	72
Équitation / promenade en ânes	5	62	19	19	68	32
<b>AUTRES :</b>						
Aller au restaurant	37	26	28	46		
Journée ou séjour en Italie	12	83	13	5		

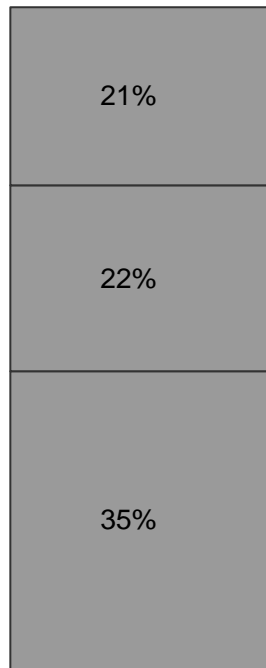
\* Seules les activités avec au moins 5% de pratiquants sont mentionnées

-4-

Satisfaction de la clientèle  
été 2008  
séjournants et excursionnistes

# Satisfaction globale

**Question 21** : Pouvez-vous maintenant noter de 1 à 10 votre niveau de satisfaction générale par rapport à votre dernier séjour ou dernière visite à... ?



17%  
3%  
2%

Total  
"SATIS FAIT"  
78%

Août : 84%  
Longs séjours : 84%  
Etrangers : 85%  
Ouest : 85%

Total  
"NEUTRE"  
20%

Total  
"INSATISFAIT"  
3%

Note moyenne :  
8.3 / 10

RAPPELS 2004/	2006 :
Satisfait : 74%/76%	
Neutre : 22%/19%	↘
Insatisfait : 4%/4%	
Note moyenne :	8.1/8.2

Mode de lecture :

Habituellement dans les études de satisfaction, on considère :

- Un touriste satisfait (notes entre 8 et 10)
- Un touriste émettant un avis neutre (notes 6 et 7)
- Un touriste insatisfait (notes entre 1 et 5)

Base : 1048 personnes (clients Maurienne été 2008)

# Satisfaction globale selon variables d'analyse

Résultats en %	Aiguebe Ile	La Chambre	Albie z Montrond	Fontcouverte La Toussu ire	Montrichi er Albanne/ Les Karellis	St Jean d'Arves	St Fran çois Longchamp	St Jean de Maurienne
Bases :	44	54	36*	61	41	69	97	222
SATISFACTION GLOBALE (notes > ou = à 8)	73	76	86	74	76	78	71	77
Note Moyenne	8.1	8.3	8.8	8.3	8.0	8.5	8.2	8.2

Résultats en %	St Sorlin d'Arves	Orelle	Aussois	Avrieux/ La Norma	Bessa ns	St Michel de Maurienne	Bonneval sur Arc	Valloire
Bases :	86	32*	179	34*	116	98	137	256
SATISFACTION GLOBALE (notes > ou = à 8)	77	69	83	91	81	71	87	75
Note Moyenne	8.3	8.1	8.5	8.8	8.5	8.1	8.5	8.2

Résultats en %	Modane/ Valfréjus	Bramans	Valmeinier	Lanslebourg / Valcenis	Villarodin Bourget/ La Norma	Lanslevillard / Valcenis	Termigno n
Bases :	135	54	103	145	40	134	82
SATISFACTION GLOBALE (notes > ou = à 8)	74	91	76	88	78	88	85
Note Moyenne	8.3	8.7	8.1	8.6	8.4	8.7	8.6

\* ATTENTION : bases faibles !

Autres stations non présentées en raison de base trop faibles (<30 individus)

# Bilan de l'évolution de la satisfaction de 2004 à 2008

## Une progression continue de 2004 à 2008

- Le Parc National de la Vanoise :  
9.3 (vs 9.1/ 9.0)
- Le caractère authentique de la station,  
du village : 8.0 (vs 7.9/ 7.6)
- La diversité des activités à réaliser :  
7.6 (vs 7.4/ 7.3)
- Les animations et les divertissements :  
7.2 (vs 6.9/ 6.8)
- Les commerces (diversité, horaires) :  
7.1 (vs 6.9/ 6.8)

## Les hausses spécifiques sur 2008

- Les informations reçues à l'Office du  
Tourisme : 8.3 (vs 7.9/ 7.9)
- Les conditions d'accès : 8.1 (vs 7.7/ 8.0)
- Les conditions de circulation en  
Maurienne: 7.9 (vs 7.5/ 7.8)
- La qualité de la couverture Télécom :  
7.8 (vs 7.4/ 7.5)
- Les restaurants : 7.7 vs (7.4/ 7.4)
- La qualité de la couverture TV :  
7.6 (vs 7.2/ 7.2)
- Les occupations pour les enfants :  
7.6 (vs 7.0/ 7.2)
- La qualité des activités, animations,  
spectacles proposés : 7.1 (vs 6.7/ 6.7)

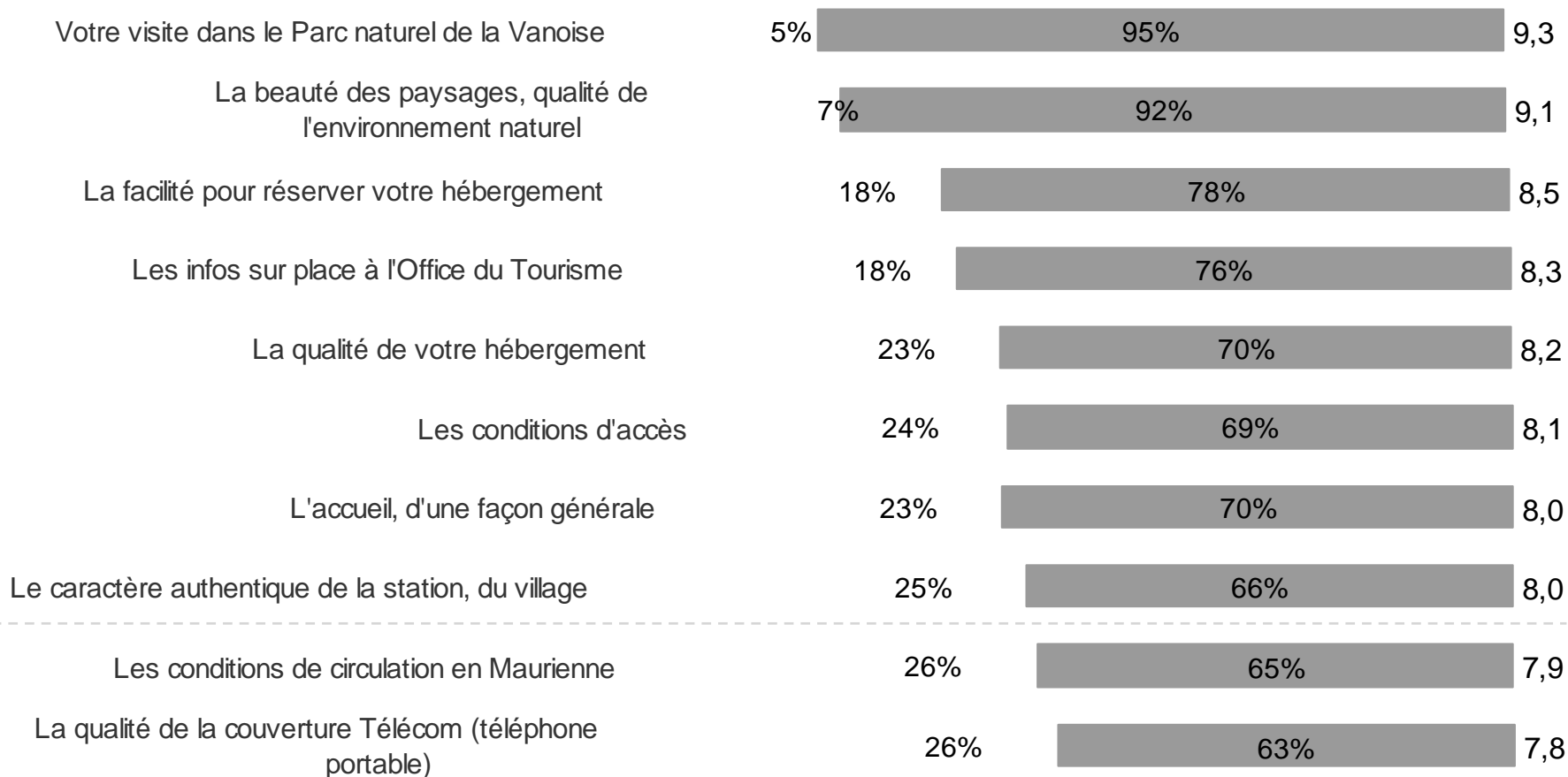
(...): note d'évaluation de 2006/ note d'évaluation de 2004

# Satisfaction détaillée (1/2)

**Question 22** : Vous trouverez ci-dessous un certain nombre de votre visite à... Pour chacune des caractéristiques de 1 à 10 votre niveau de satisfaction générale.

caractéristiques à propos de votre séjour, de vous concernant, pouvez-vous maintenant noter

Note moyenne (sur 10)

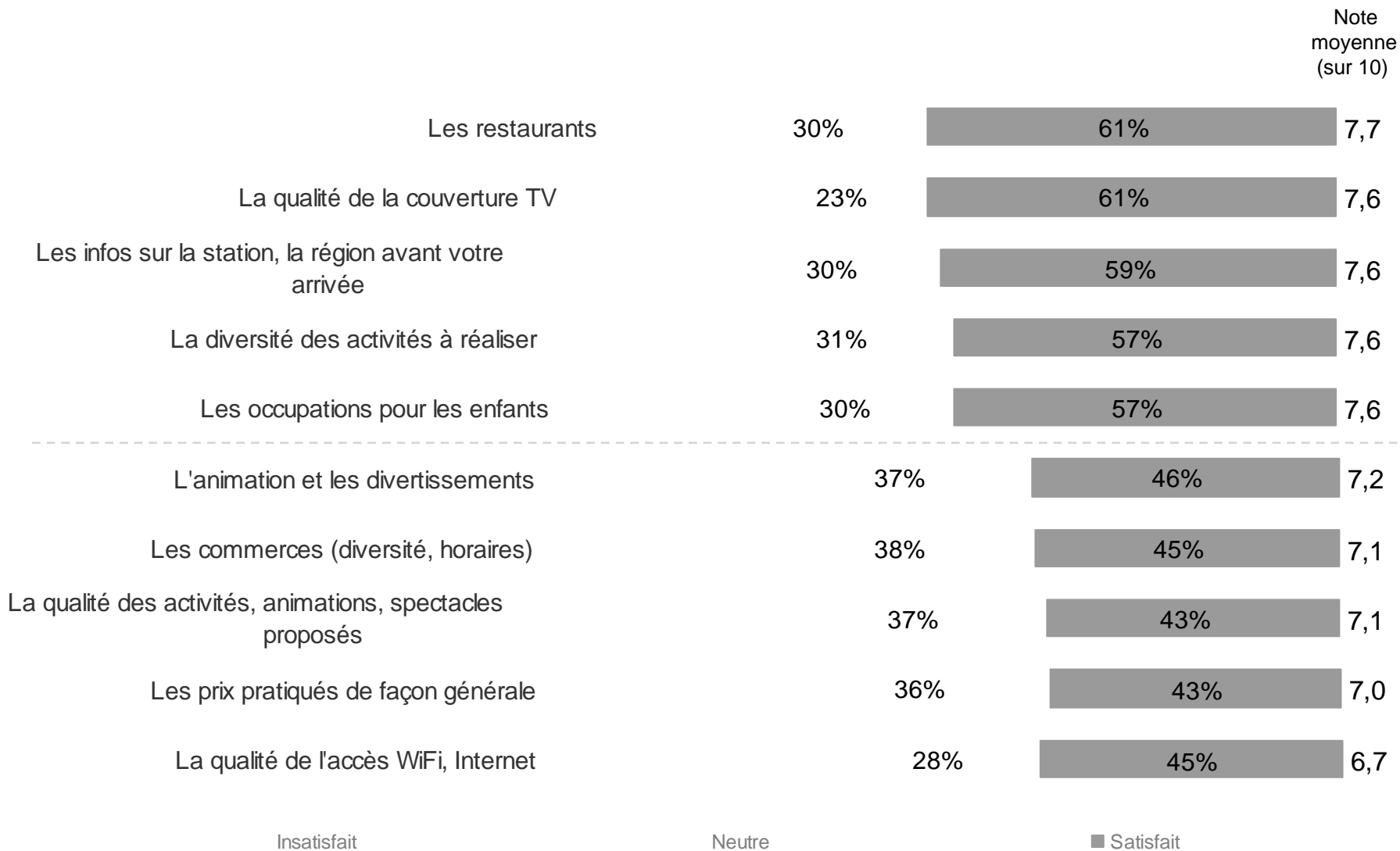


Insatisfait

Neutre

Satisfait

# Satisfaction détaillée (2/2)



# Satisfaction détaillée : Les points forts

	≥ 8.0				
Résultats en %	Clients été 2004	Clients été 2006	Clients été 2008	Clients séjour	Clients excursion
	2 049	1 336	1048	871	177
SATISFACTION GLOBALE (notes > ou = à 8)	74	76	78	78	75
Note Moyenne (sur 10)	8.1	8.2	8.3	8.3	8.1
La visite au Parc National de la Vanoise	90	92	95 ↗	94	ND*
Note Moyenne	9.0	9.1	9.3 ↗	9.3	ND*
La beauté des paysages, la qualité de l'environnement naturel	90	93	92	92	91
Note Moyenne	9.0	9.2 ↗	9.1	9.1	9.0
La facilité pour réserver votre hébergement	82	80	78	78	
Note Moyenne	8.5	8.5	8.5	8.5	
Les informations que vous avez eues sur place à l'Office du tourisme	62	69	76 ↗	75	79
Note Moyenne	7.9	7.9	8.3 ↗	8.3	8.1
La qualité de votre hébergement	74	70	70	70	
Note Moyenne	8.2	8.2	8.2	8.2	
Les conditions d'accès	68	64	69 ↗	70	66
Note Moyenne	8.0	7.7 ↘	8.1 ↗	8.1	7.9
L'accueil, d'une façon générale	68	71	70	71	66
Note moyenne	7.9	8.1 ↗	8.0	8.1	7.9
Le caractère authentique de la station, du village	60	66	66	67	64
Note Moyenne	7.6	7.9 ↗	8.0	8.0	7.9

\* Non disponibles en raison de bases trop faibles.

# Satisfaction détaillée : Les points positifs à optimiser

	< 8.0 et > 7.5				
Résultats en %	Clients été 2004	Clients été 2006	Clients été 2008	Clients séjour	Clients excursion
	2 049	1 336	1048	871	177
Les conditions de circulations en Maurienne	63	59	65 ↗	66	62
Note Moyenne	7.8	7.5 ↘	7.9 ↗	7.9	7.7
La qualité de la couverture Télécom (tél.portable)	55	54	63 ↗	63	59
Note Moyenne	7.5	7.4	7.8 ↗	7.8	7.5
Les restaurants	53	53	61 ↗	62	59*
Note Moyenne	7.4	7.4	7.7 ↗	7.7	7.5*
La qualité de la couverture TV	45	48	61 ↗	61	63
Note Moyenne	7.2	7.2	7.6 ↗	7.6	7.3
Les informations sur la station, la région, que vous avez eues avant votre arrivée	57	59	59	60	53
Note Moyenne	7.4	7.6	7.6	7.7	7.5
La diversité des activités à réaliser	53	55	57	58	56
Note Moyenne	7.3	7.4	7.6 ↗	7.6	7.6
Les occupations pour les enfants	43	40	57 ↗	56	62
Note Moyenne	7.2	7.0 ↘	7.6 ↗	7.6	7.4

\* Attention bases faibles

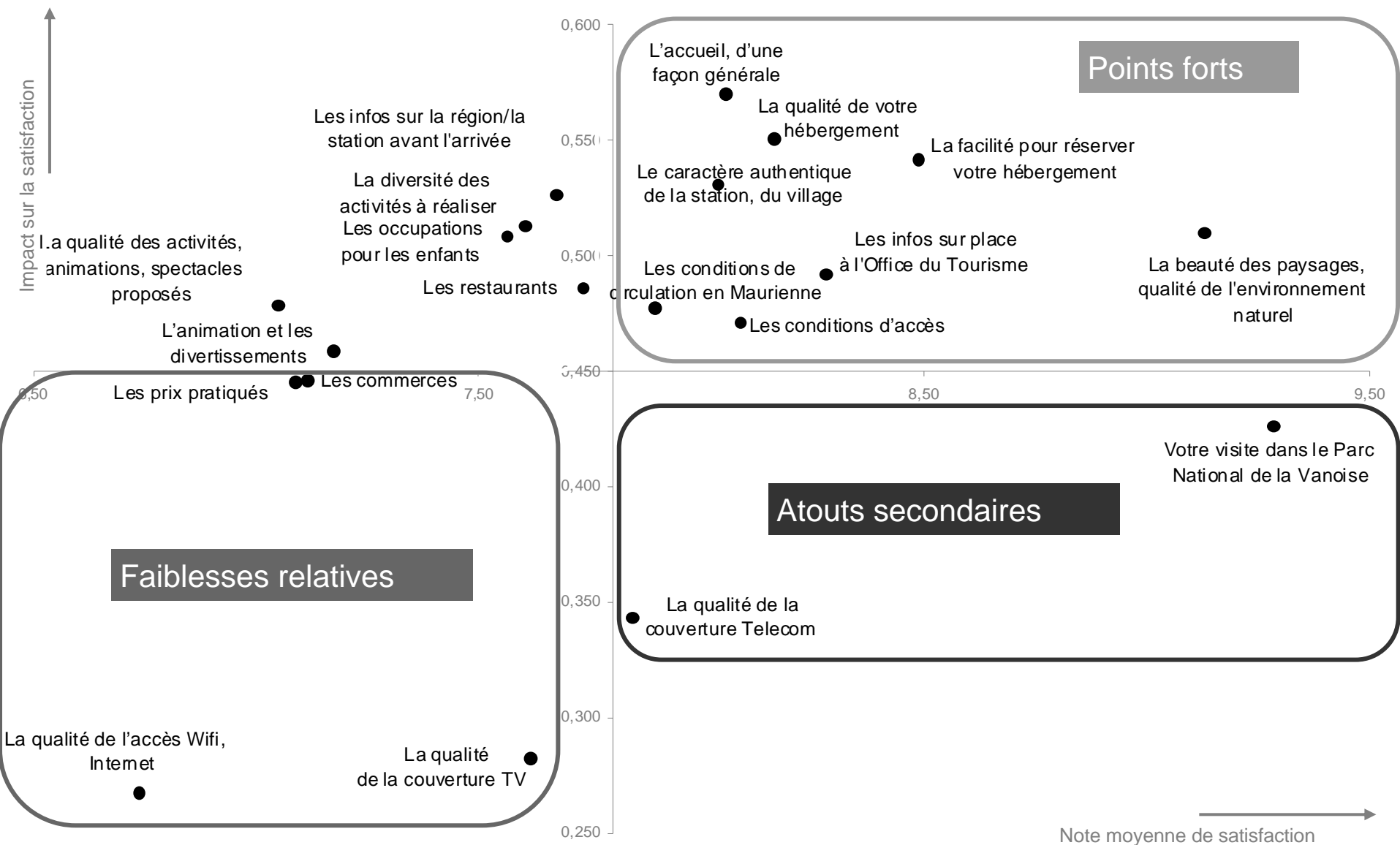
# Satisfaction détaillée : Les points à améliorer

Résultats en %	< 7.5	Clients	Clients	Clients	Clients	Clients
		été	été	été		
		2004	2006	2008		
		2 049	1 336	1048	871	177
Les animations et divertissements		39	42	46	47	40
Note Moyenne		6.8	6.9	7.2 ↗	7.2	7.1
Les commerces (diversités, horaires)		40	42	45	46	42
Note Moyenne		6.8	6.9	7.1 ↗	7.1	7.0
La qualité des activités, animations, spectacles proposés		37	38	43 ↗	43	44
Note moyenne		6.7	6.7	7.1 ↗	7.1	7.1
Les prix pratiqués de manière générale		39	44	43	45	31 -
Note Moyenne		6.7	7.0	7.0	7.1	6.5 -
La qualité de l'accès Wifi, Internet				45	43	55
Note Moyenne				6.7	6.7	6.5

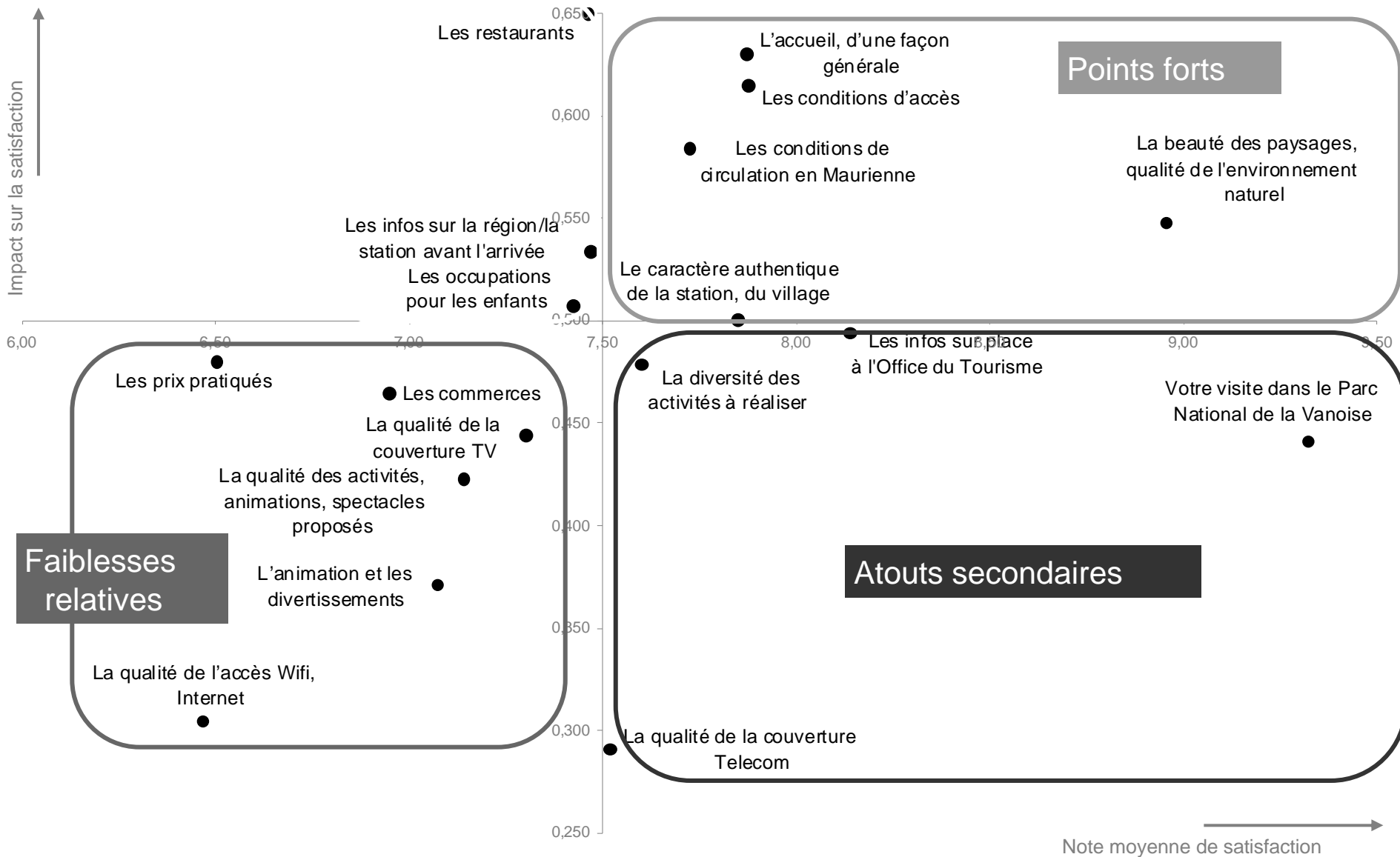
# Bilan d'image – note méthodologique -

- Afin de donner un diagnostic précis sur les atouts et leviers d'action du tourisme en Maurienne, nous présentons ci-après un mapping de bilan d'image à deux dimensions:
  - En abscisses, la satisfaction sur les différentes caractéristiques des visites effectuées en Maurienne (items d'image),
  - En ordonnées, la contribution de ces caractéristiques à la satisfaction globale à l'égard des visites effectuées en Maurienne (test de corrélation).
- Les critères sont alors répartis en quatre cadrans déterminés par les 2 axes évoqués précédemment :
  - Cadran supérieur gauche => Priorités d'action : critères jugés importants et peu satisfaisants, pour lesquels il convient "d'investir",
  - Cadran supérieur droit => Points forts : critères jugés importants et satisfaisants, à maintenir,
  - Cadran inférieur droit => Atouts secondaires : critères jugés moins importants et satisfaisants, nécessitant une attitude de surveillance,
  - Cadran inférieur gauche => Faiblesses relatives : critères jugés moins importants et peu satisfaisants.

# Bilan d'image - Séjournants



# Bilan d'image - Excursionnistes



# Satisfaction détaillée par sous-cibles

L'on relève entre les différents publics de visiteurs des différences d'appréciation assez nettes ...

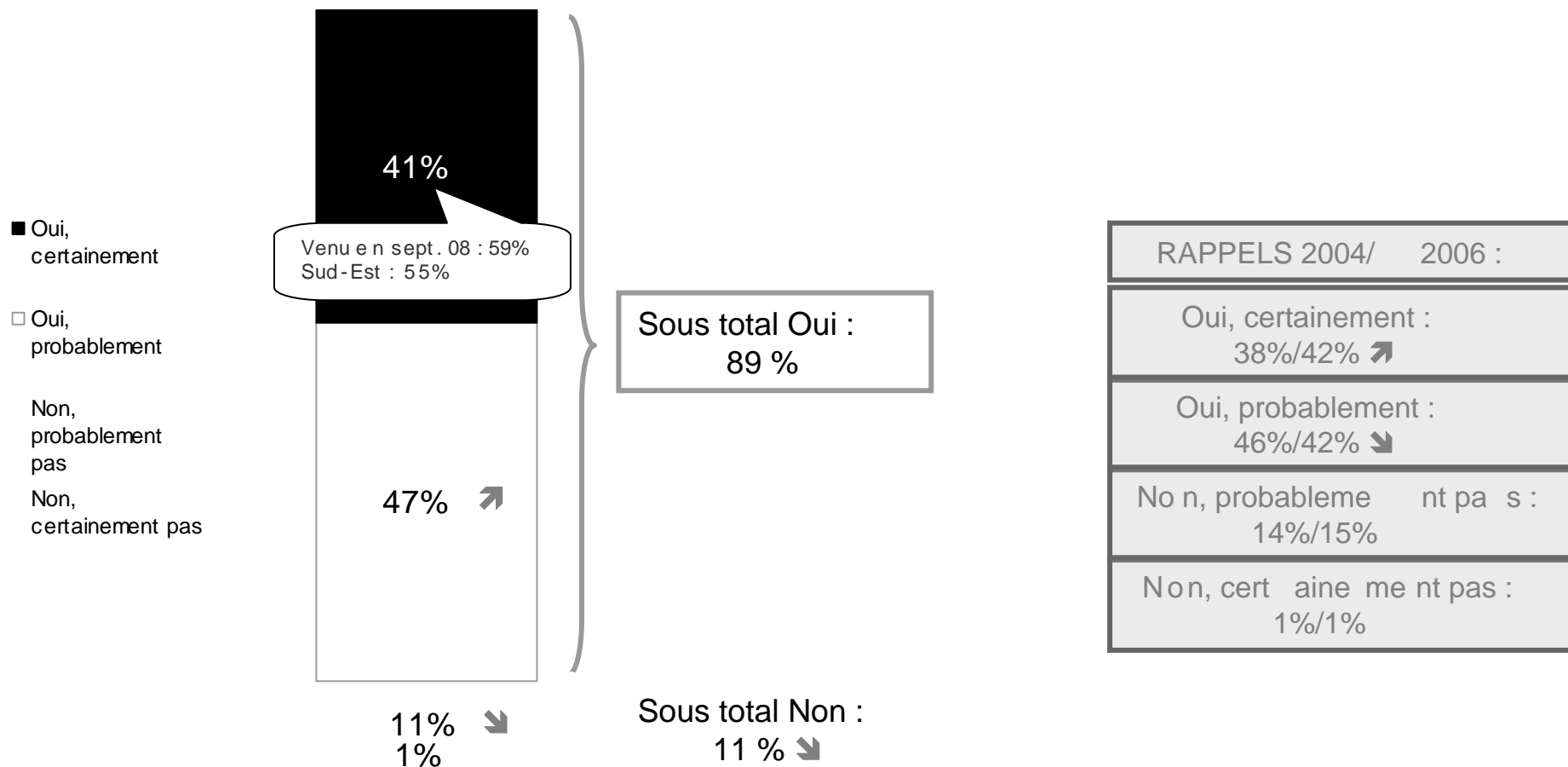
- selon le profil du groupe :
  - ✓ les familles avec enfants apprécient particulièrement les commerces (7,3) et les occupations pour les enfants (7,8),
  - ✓ les personnes venues avec des amis sont plus satisfaites des restaurants (8,3)
- selon la durée du séjour => plus on reste longtemps, plus on valorise son séjour
  - ✓ les visiteurs en longs séjours se montrent davantage convaincus par les conditions d'accès (8,4), les conditions de circulation (8,2), la facilité de réservation de l'hébergement (8,8), les prix pratiqués en général (7,3), la beauté des paysages et la qualité de l'environnement naturel (9,3)
- selon l'origine de la clientèle => les étrangers se montrent plus positifs quant aux prix pratiqués en général (7,4) et aux animations, divertissements organisés (7,4)
- selon la période de la dernière visite => les « aoûttiens » valorisent la facilité de réservation de l'hébergement (8,7) et la beauté des paysages, de la nature (9,2)

-5-

Intention de visite été 2009  
de la clientèle été 2008  
séjournants et excursionnistes

# Intentions de visite 2009

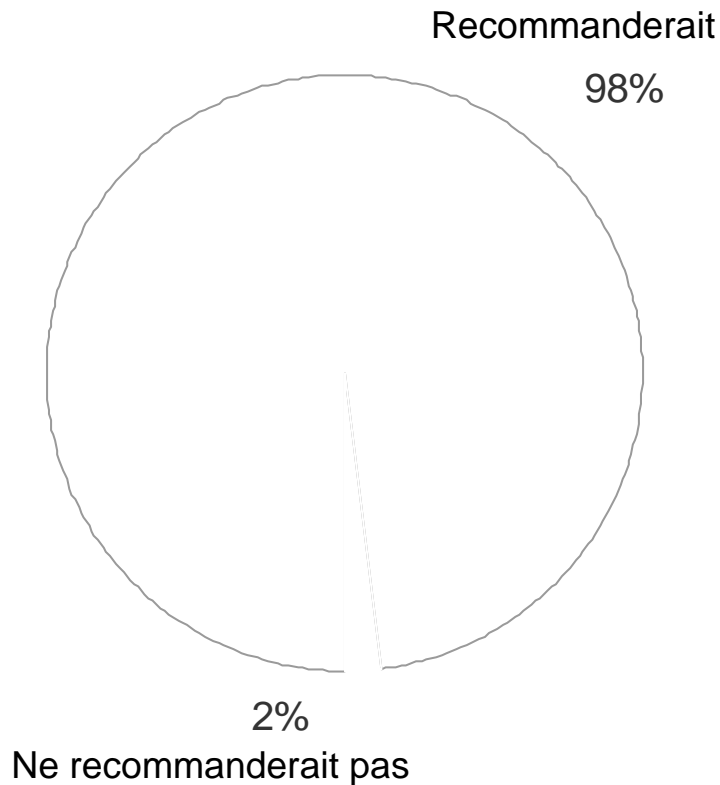
**Question 23** : Avez-vous l'intention de venir en séjour ou visite au printemps ou l'été prochain à... ou dans une station / village environnant en Maurienne ?



Base : 1048 personnes (clients Maurienne été 2008)

# Prescription à des amis

**Question 24** : Est-ce que vous conseilleriez à des amis ou à des proches de venir séjourner ou effectuer une visite à... ou dans les environs en Maurienne ?



RAPPELS 2004/	2006
Oui : 97%/99%	↗
Non : 3% / 1%	↘

Base : 1048 personnes (clients Maurienne été 2008)