

**Partie 2 :**  
Comportement  
des non clients été 2008

-1-

# Visites, séjours avant 2008

# Non clients 2008 et non clients absolus

**Question 2** : Avant mai 2008, avez-vous déjà fréquenté, ne serait-ce qu'une fois, une ou plusieurs des stations / villages suivants ou leurs environs immédiats, qu'il s'agisse d'une visite d'un jour ou de plusieurs jours ?

**Ne sont  
jamais  
venus  
62% ↗**

**Ne sont  
pas venus  
en 2008  
38% ↘**

CSP supérieures: 49%

**RAPPELS 2004/ 2006**

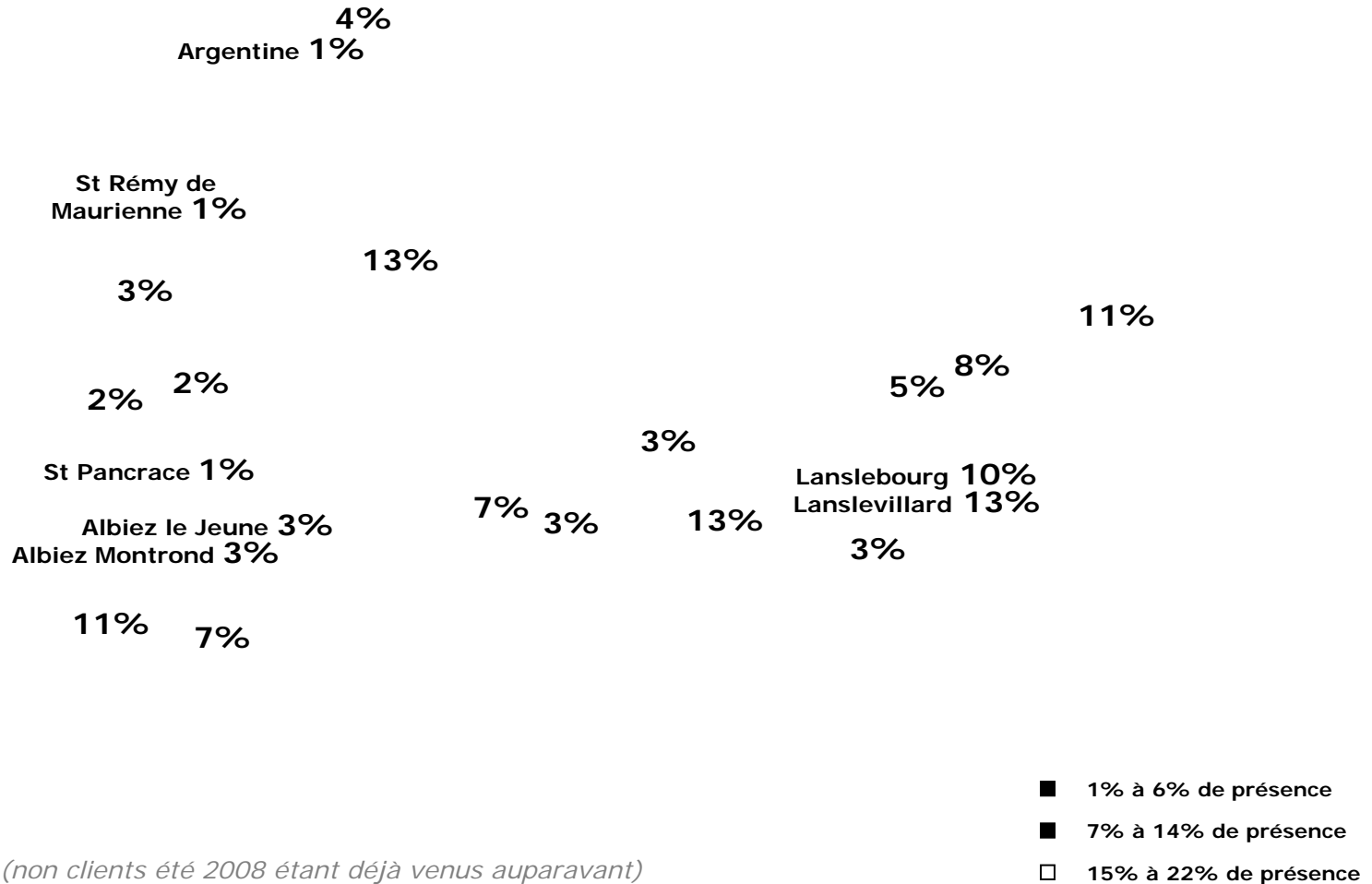
**Ne sont pas venus en  
2004/2006 : 61%/57%**

**Ne sont jamais venus :  
39%/43%**

Base : 1180 personnes (non clients Maurienne durant l'été 2008)

# Stations fréquentées avant mai 2008

**Question 2** : Avant mai 2008, avez-vous déjà fréquenté, ne serait-ce qu'une fois, une ou plusieurs des stations / villages suivants ou leurs environs immédiats, qu'il s'agisse d'une visite d'un jour ou de plusieurs jours ?



Base : 448 personnes (non clients été 2008 étant déjà venus auparavant)

# Saisons de fréquentation avant mai 2008

**Question 3** : Avant mai 2008, à quelle(s) saison(s) avez-vous fréquenté une ou plusieurs de ces stations / villages ?

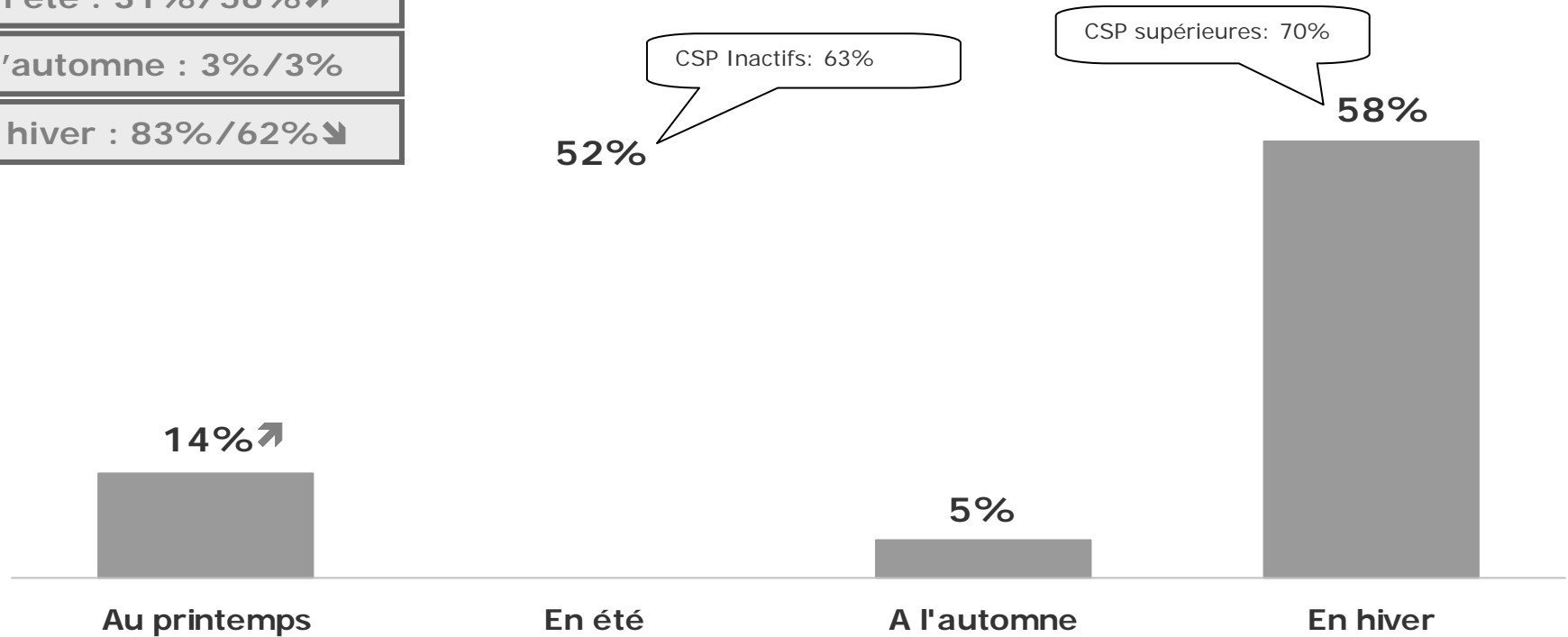
RAPPELS 2004/ 2006 :

Au printemps : 11%/9%

En été : 31%/56% ↗

A l'automne : 3%/3%

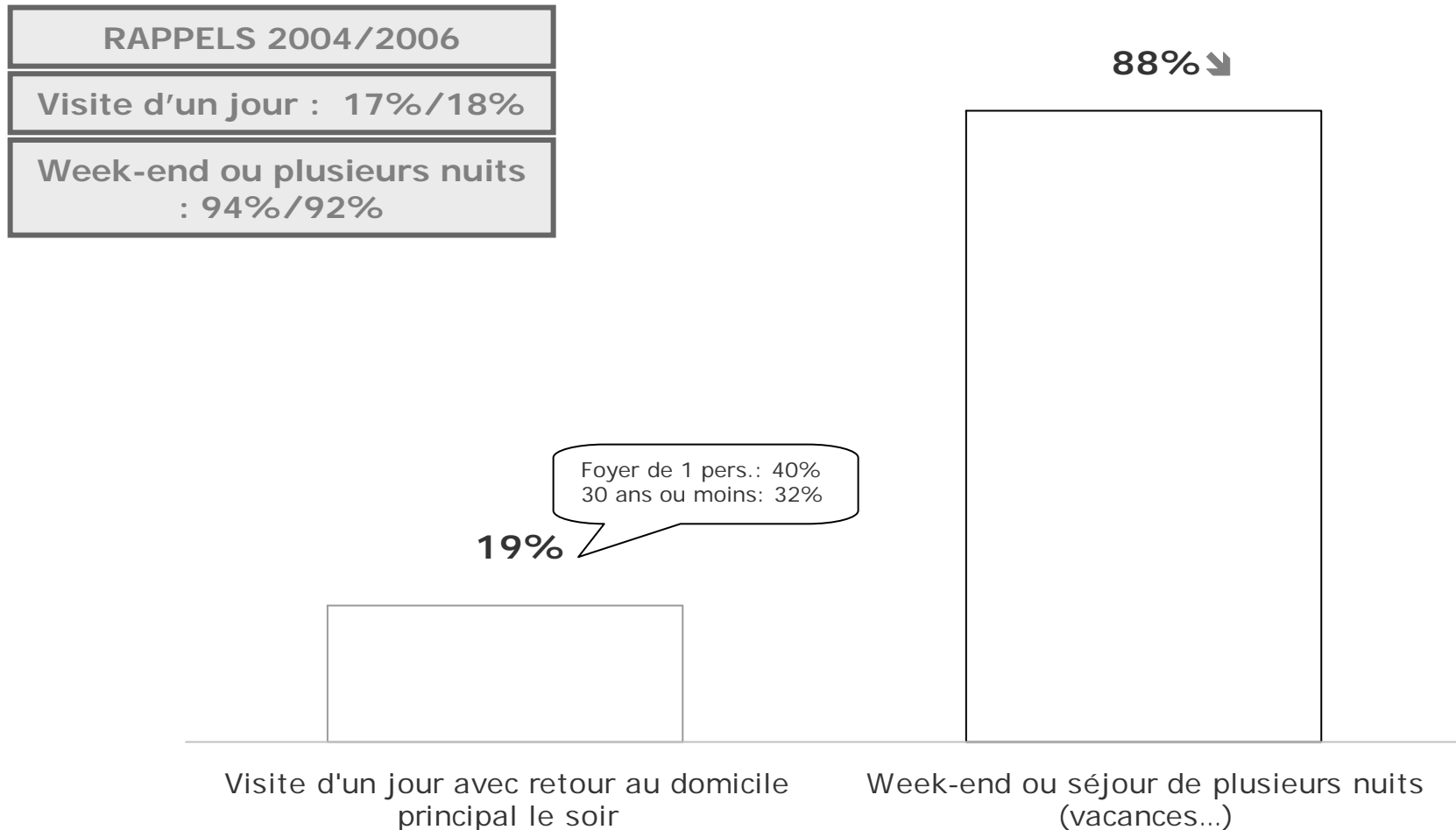
En hiver : 83%/62% ↘



Base : 448 personnes (non clients été 2008 étant déjà venus auparavant)

# Types de visite réalisés avant mai 2008

**Question 4** : Avant mai 2008, quel(s) type(s) de visite avez-vous réalisé(s) dans une ou plusieurs de ces stations / villages ?



Base : 448 personnes (non clients été 2008 étant déjà venus auparavant)

# Date de la dernière visite dans une des stations/villages

**Question 5** : A quand remonte votre dernière visite ou dernier séjour dans une ou plusieurs de ces stations / villages ?



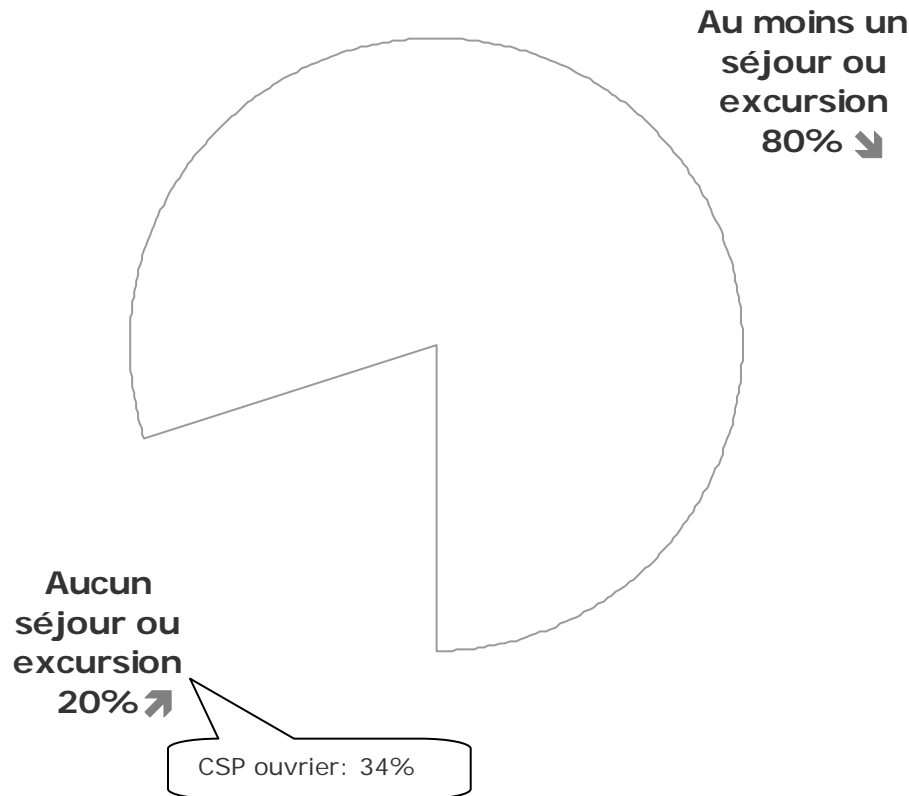
Base : 448 personnes (non clients été 2008 étant déjà venus auparavant)

-2-

# Comportement touristique été 2008

# Séjours ou excursions réalisés durant le printemps / l'été 2008

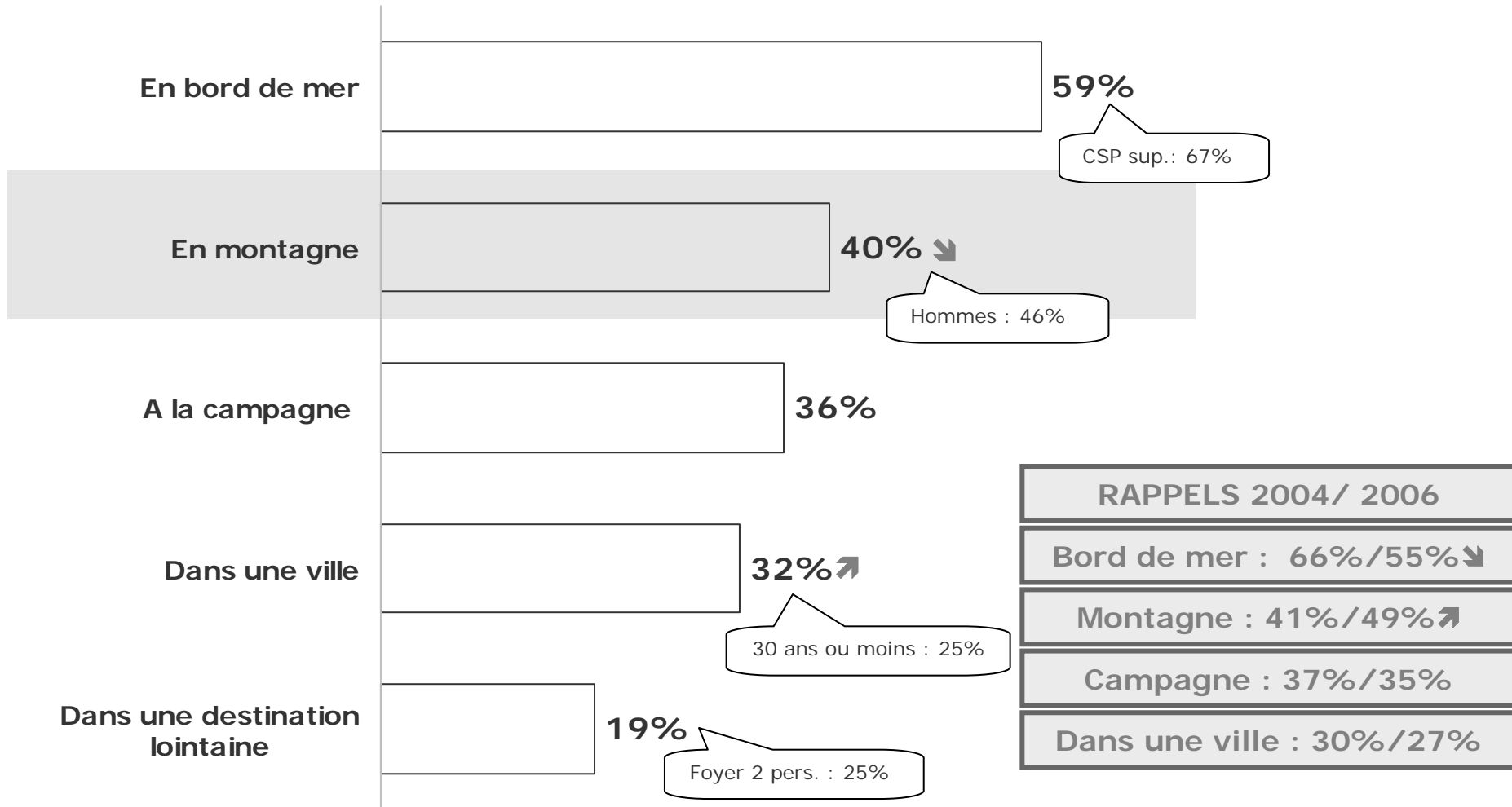
**Question 25** : Vous personnellement, au cours des 5 derniers mois (mai à septembre 2008), êtes-vous personnellement parti(e) en excursion d'une journée, en séjour de vacances ou en week-end, en passant au moins une nuit en dehors de votre domicile principal ?



Base : 1180 personnes (non clients Maurienne durant l'été 2008)

# Destinations concurrentes

**Question 26** : Au cours des cinq derniers mois, où êtes-vous parti en excursion d'une journée, en week-end ou séjour de vacances ?



Base : 947 personnes (non-clients Maurienne été 2008 mais ayant réalisé des séjours, excursions ailleurs au cours des 5 derniers mois)

# Top 5 des raisons de non fréquentation de la Maurienne – Total citations -

**Question 27** : Parmi la liste suivante, quelles sont les trois raisons pour lesquelles vous n'êtes pas venu(e) en visite, séjour touristique ou en week-end en Maurienne au cours des cinq derniers mois ? Vous m'indiquerez en premier la principale raison (total citations)

**Je connais assez mal la Maurienne**

**Trop cher/  
manque de  
moyens**

2

**Été = Mer  
dans mon  
esprit**

**Peu de pub  
sur  
Maurienne**

5

**Envie de  
changer**



17%

14%

13%



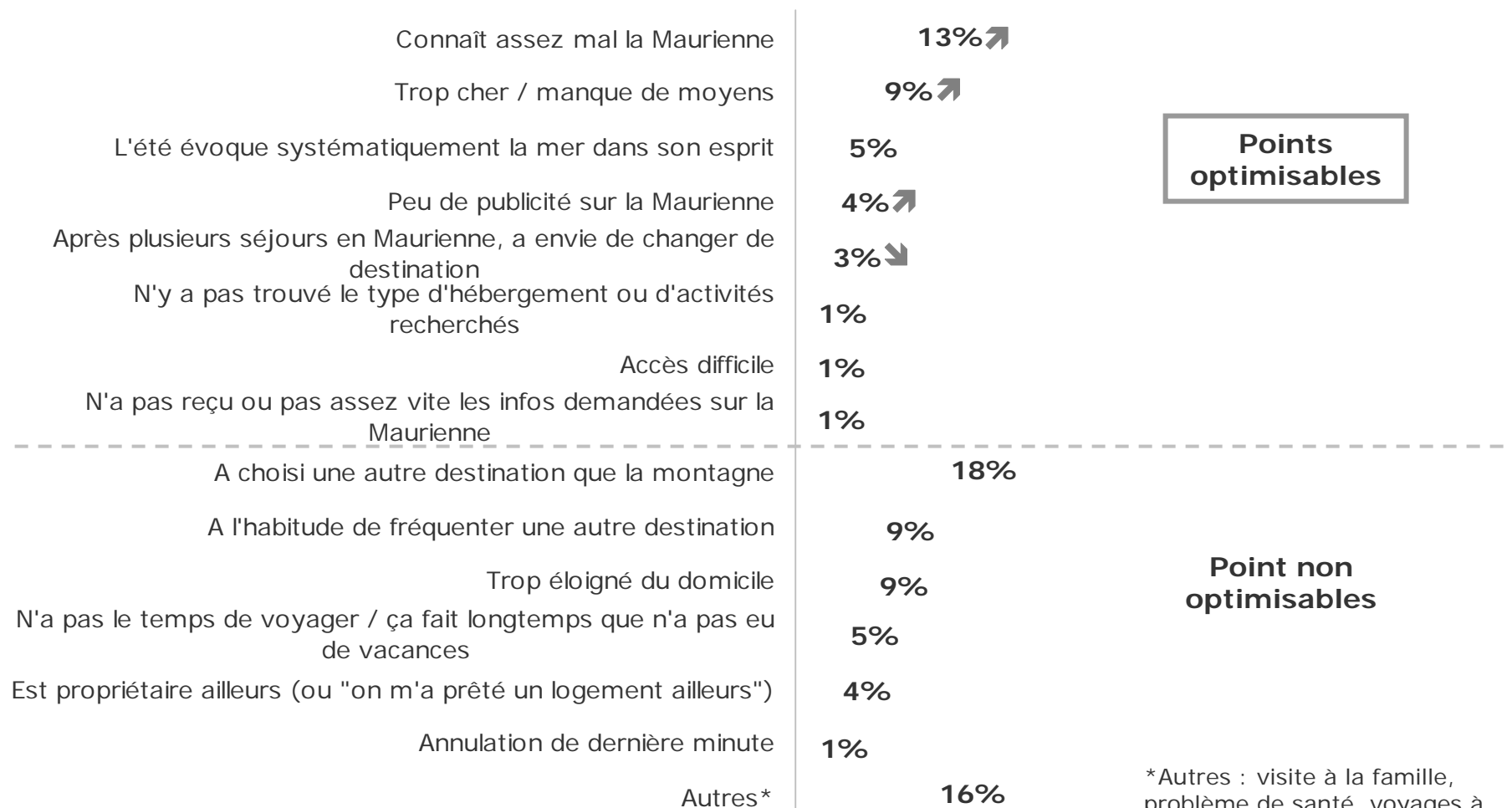
Base : 1180 personnes (non clients Maurienne été 2008)

# Top 5 des raisons de non fréquentation de la Maurienne – Total citations -

	TOP 5 - 2008	TOP 5 - 2006	TOP 5 - 2004
1	Je connais assez mal la Maurienne : 29% ↗	Je connais assez mal la Maurienne : 22%	Je connais assez mal la Maurienne : 28%
2	Trop cher/ manque de moyens : 17%	Envie de changer : 15%	Peu de publicité : 13%
3	Eté = Mer dans mon esprit : 14%	Eté = Mer dans mon esprit : 14%	Trop cher : 11%
4	Peu de publicités sur la Maurienne : 13% ↗	Trop cher : 14%	Envie de changer : 10%
5	Envie de changer : 6% ↘	Pas les hébergements ou activités recherchés : 10%	Accès difficile : 5%

# Raisons de non fréquentation de la Maurienne durant l'été 2008 – 1<sup>ère</sup> citation

**Question 27** : Parmi la liste suivante, quelles sont les trois raisons pour lesquelles vous n'êtes pas venu(e) en visite, séjour touristique ou en week-end en Maurienne au cours des cinq derniers mois ? (1<sup>ère</sup> citation)

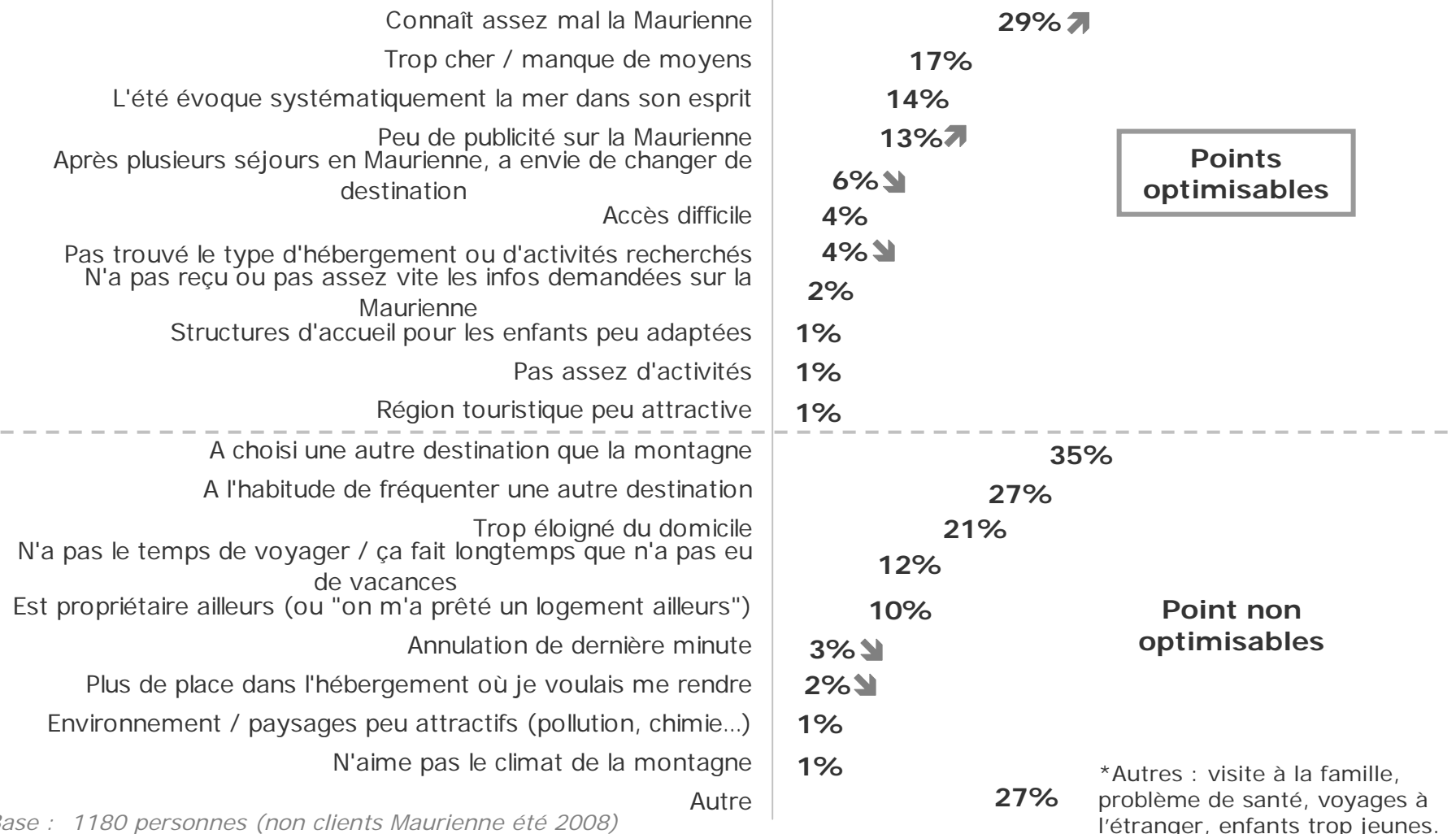


\*Autres : visite à la famille, problème de santé, voyages à l'étranger, enfants trop jeunes.

Base : 1180 personnes (non clients Maurienne été 2008)

# Raisons de non fréquentation de la Maurienne durant l'été 2008 - total citations

**Question 27** : Parmi la liste suivante, quelles sont les trois raisons pour lesquelles vous n'êtes pas venu(e) en visite, séjour touristique ou en week-end en Maurienne au cours des cinq derniers mois ? (total citations)



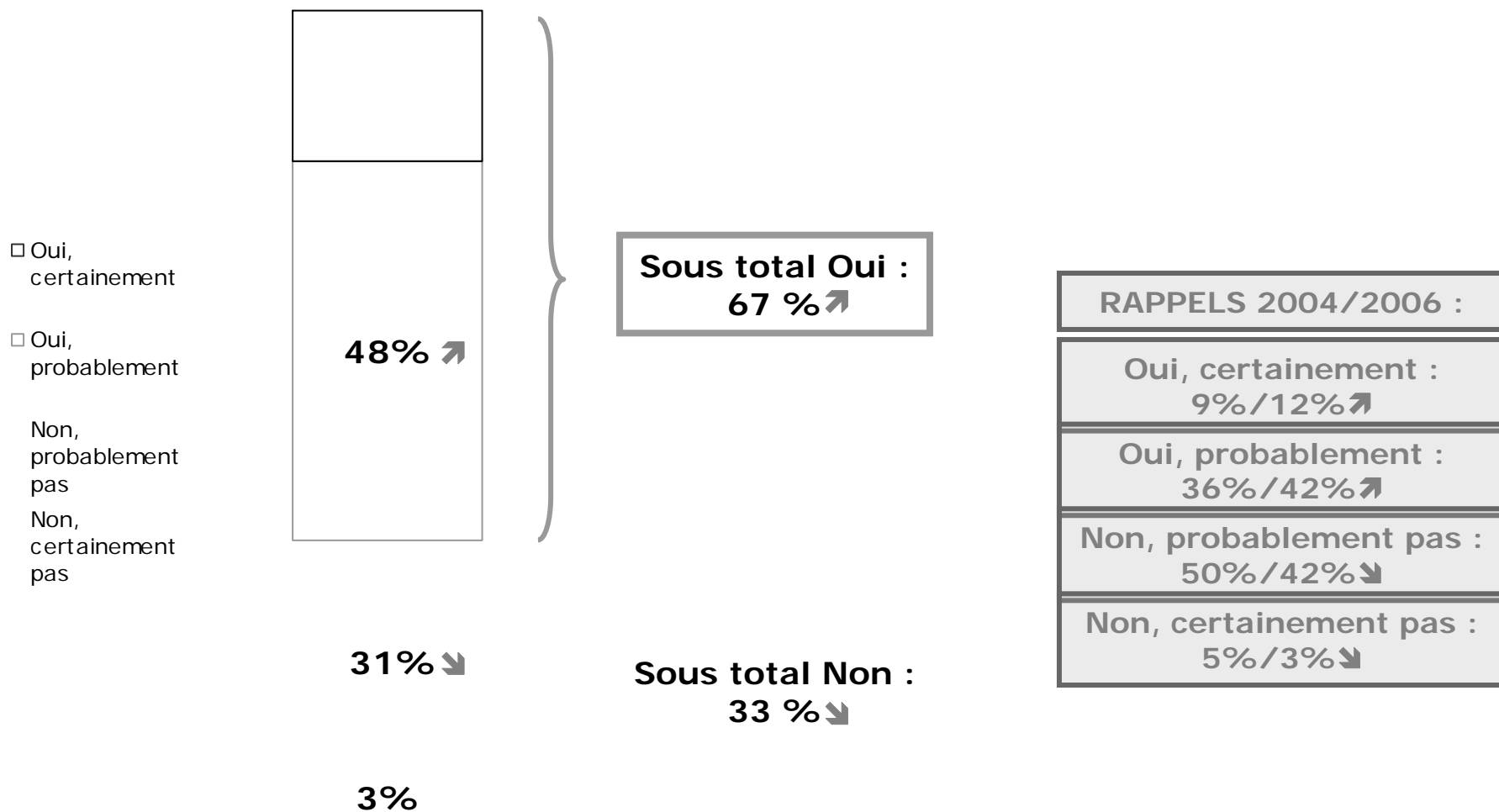
Base : 1180 personnes (non clients Maurienne été 2008)

-3-

# Intention de visite été 2009

# Intentions de séjour, visite été 2009 auprès des non clients été 2008

**Question 28** : Avez-vous l'intention de venir en séjour ou visite au printemps ou l'été prochain ?



Base : 1180 personnes (non clients Maurienne été 2008)

**Partie 3 :**  
Image de la Maurienne  
clients et non clients

# Image de la Maurienne

## - Clients été 2008 -

**Question 29** : A propos de la Maurienne, d'après l'image que vous en avez ou à partir de votre expérience, diriez-vous... ?

### *La Maurienne...*

J'en ai plutôt une mauvaise image

3% 97%

J'en ai plutôt une bonne image

Plutôt une montagne dégradée

5% 95%

Plutôt une montagne préservée

Une région peu attractive

9% 92%

Plutôt une région attractive

Plutôt difficile d'accès

9% 91%

Plutôt facile d'accès

Plutôt une vallée industrielle

81%

Plutôt une vallée touristique

A peu changé ces dernières années  
d'un point de vue touristique

67%

A changé ces dernières  
années d'un point de vue touristique

Connaît plutôt mal l'ensemble  
du territoire de la Maurienne

51%

Connaît plutôt bien l'ensemble  
du territoire de la Maurienne

Plutôt une destination pour l'hiver

46%

Plutôt une destination pour l'été

# Image de la Maurienne

- base : mail + bannière -

## La Maurienne...

## RAPATRIEMENT DES REpondANTS VIA LA BANNIERE SUR CETTE QUESTION

Résultats en %	TOTAL	Clients été 2008	Non clients
Bases : ensemble	3632	1048	2584
J'en ai plutôt une bonne image	92 ↘	97 +	90 -
Est plutôt une montagne préservée	92	95 +	90
C'est plutôt une région attractive	83 ↘	92 +	79 -
Plutôt facile d'accès	74 ↘	91 +	67 -
C'est plutôt une vallée touristique	87 ↗	81 -	89 +
A changé ces dernières années d'un point de vue touristique	62 ↘	67 +	60
C'est plutôt une destination pour l'été	34 ↘	46 +	30 -
Je connais plutôt bien l'ensemble du territoire de la Maurienne	24 ↘	51 +	13 -

Résultats en %	TOTAL	Clients été 2008	Non clients
Bases : ensemble	3632	1048	2584
→ J'en ai plutôt une mauvaise image	8 ↗	3 -	10 +
→ ...est plutôt une montagne dégradée	8	5 -	10
→ ...une région peu attractive	17 ↗	8 -	21 +
→ ...plutôt difficile d'accès	26 ↗	9 -	33 +
→ ... plutôt une vallée industrielle	13 ↘	19 +	11 -
→ ...a peu changé ces dernières années d'un point de vue touristique	38 ↗	33 -	40
→ ... plutôt une destination pour l'hiver	66 ↗	54 -	70 +
→ Je connais plutôt mal l'ensemble du territoire de la Maurienne	76 ↗	49 -	88 +

# Image de la Maurienne

## - base : mail uniquement -

### La Maurienne...

Résultats en %	TOTAL	Clients été 2008	Non clients
<i>Bases : ensemble</i>	2228	1048	1180
J'en ai plutôt une bonne image	<b>94</b>	97 +	91 -
Est plutôt une montagne préservée	<b>91</b>	95 +	88 -
C'est plutôt une région attractive	<b>88</b>	92 +	84 -
C'est plutôt une vallée touristique	<b>84</b>	81	86
Plutôt facile d'accès	<b>81</b>	91 +	72 -
A changé ces dernières années d'un point de vue touristique	<b>63</b>	67 +	60
C'est plutôt une destination pour l'été	<b>40</b>	46 +	35 -
Je connais plutôt bien l'ensemble du territoire de la Maurienne	<b>33</b>	51 +	16 -

Résultats en %	TOTAL	Clients été 2008	Non clients
<i>Bases : ensemble</i>	2228	1048	1180
→ J'en ai plutôt une mauvaise image	<b>6</b>	3 -	9 +
→ ...est plutôt une montagne dégradée	<b>9</b>	5 -	12 +
→ ...une région peu attractive	<b>13</b>	8 -	16 +
→ ... plutôt une vallée industrielle	<b>16</b>	19	14
→ ...plutôt difficile d'accès	<b>19</b>	9 -	28 +
→ ...a peu changé ces dernières années d'un point de vue touristique	<b>37</b>	33 -	40
→ ... plutôt une destination pour l'hiver	<b>60</b>	54 -	65 +
→ Je connais plutôt mal l'ensemble du territoire de la Maurienne	<b>67</b>	49 -	84 +

# SYNTHÈSE ÉTÉ

Les évolutions 2004 → 2008

Un territoire qui a trouvé son équilibre...

# Synthèse

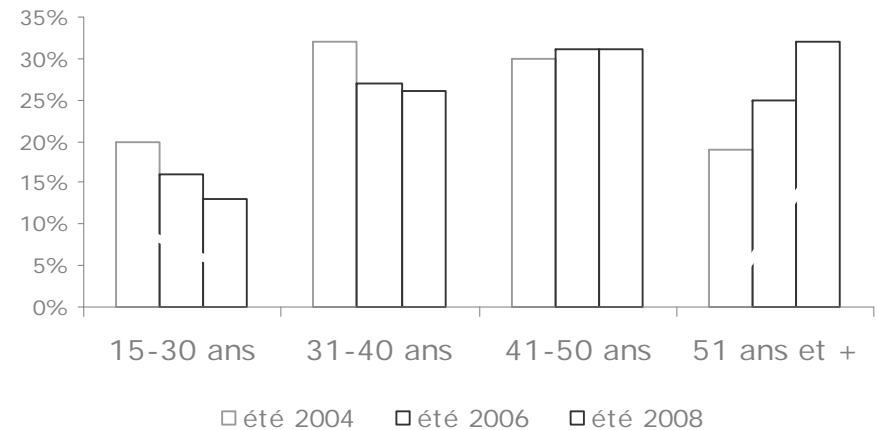
## - Profil de la clientèle -

### Une clientèle vieillissante...

⊗ Depuis 2004, la part des seniors dans la clientèle été augmente de saison en saison : alors que les plus de 50 ans représentaient 19% des clients en 2004 il sont 32% en 2008. Cette hausse est plus marquée chez les plus de 60 ans (3% de la clientèle en 2004 vs 10% en 2008).

⊗ Cette évolution de la structure client est à remettre dans le contexte d'une nette hausse des pratiques Internet chez les 55 ans et plus (pour rappel, l'échantillon était recruté on-line) – cf indice de hausse entre 2006 et 2008

Evolution de la répartition par âge de la clientèle été de 2004 à 2008

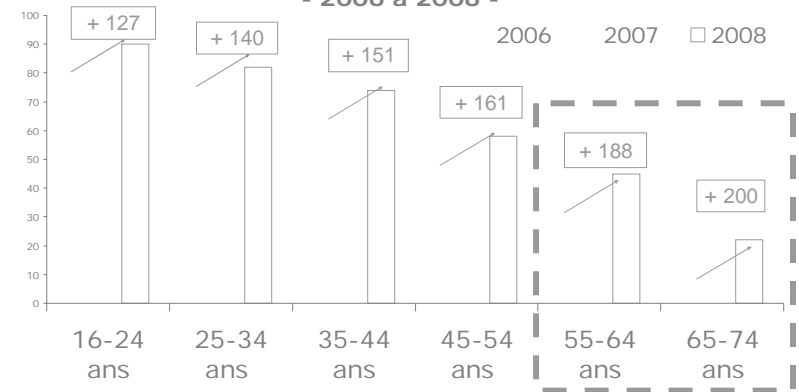


### Une clientèle moins familiale...

⊗ La part des **foyers sans enfant** au sein de la clientèle s'est affirmée depuis 2004 (59% en 2008 vs 50% en 2004), avec **davantage de foyers de 2 personnes** (35% en 2008 vs 26% en 2004).

⊗ Cela se traduit également dans le **profil du groupe de clientèle**, où 53% des clients sont venus en famille en 2008 contre 61% en 2004.

Evolution de la Pénétration Internet par âge - 2006 à 2008 -



# Synthèse

## - Origine de la clientèle -

### Une clientèle plutôt nationale

☒ La majorité de la clientèle réside en **France** : (80% en 2008 vs 84% en 2004). Parmi les étrangers, les Belges, première nationalité représentée, pèsent pour 11% de la clientèle sur l'été 2008 (11% vs 10% en 2004), suivis des Italiens (5% vs 3%).

2004	2006	2008
84%	88% ↗	80% ↘

### Une clientèle moins francilienne

☒ En 2008, près d'un tiers des touristes en Maurienne se définit comme une **clientèle de proximité** (32% issus de la région Sud-Est vs 26% en 2004), une progression qui se fait **au détriment des clients franciliens** (14% vs 22%).

# Synthèse

## - Fréquence et mois de visite -

### Moins de primo-visiteurs mais plus de clients fidèles

⊗ Parmi la clientèle de l'été 2008, **la part des nouveaux clients tend à se réduire** depuis 2004 (36% en 2008 vs 40% en 2006 et 44% en 2004).

⊗ Alors que **plus d'un tiers des clients vient au moins une fois par an l'été** en Maurienne (37% vs 33% en 2004) ; à noter une **fidélité accrue** pour **la clientèle de proximité** (60% sur le Sud-Est) et ceux logeant en **hébergement non marchand** (73%).

⊗ En terme de **mixité/exclusivité sur les saisons**, 35% des « clients été » fréquentent aussi la Maurienne en hiver chaque année, tandis que 37% sont des clients venant exclusivement l'été.

### Moins de client en pleine saison (juillet-août)

⊗ Les clients été 2008 se sont **moins rendus en Maurienne en juillet-août** qu'en 2004 (69% vs 76%), mais **davantage en mai-juin** (23% vs 16%) ; la visite sur ces deux premiers mois est davantage le fait des foyers de 2 personnes (29%) et des clients restant pour de courts séjours (31%).

### Une durée du séjour sur l'été qui tend à se réduire

⊗ Une large part des clients séjournants l'été en Maurienne passe **en général un séjour d'une semaine** (40%). Malgré tout, le poids des **courts séjours** (week-ends ou séjour de 3-4 jours) s'affirme en 2008 : ceux-ci concernent 1 client sur 4 (24% vs 16% en 2006).

⊗ Renforçant ce constat, la **durée du dernier séjour en Maurienne sur l'été 2008 diminue**, avec une hausse des courts séjours (de 1 à 4 nuits - 26% en 2008 vs 17% en 2004) ou des moyens séjours (5 à 7 nuits – 43% vs 36%).

Au bilan, **le nombre moyen de nuits a baissé**, égal à 7.5 nuits en 2008 (vs 8.5 en 2006 et 8.3 en 2004).

### De moins en moins de locations

⊗ Depuis 2004, l'hébergement **en location a reculé nettement**, ne représentant en 2008 que 25% des modes d'hébergement vs 42% en 2004.

# Synthèse

## - Réservation de l'hébergement -

### Une réservation plus via Internet, moins par téléphone ou courrier

⊗ Depuis les dernières années, le poids Internet s'est affirmé dans de nombreux secteurs marchands; le tourisme ne déroge pas à la règle. Ainsi, pour la recherche d'information ou la réservation de leur hébergement, les séjournants privilégient d'abord **Internet** (65% vs 62% en 2004), alors la réservation / information se fait de moins en moins par courrier (8% en 2008 vs 19% en 2004) ou pour le téléphone (20% vs 35%).

### Une réservation qui se fait de plus en plus « en direct »

⊗ Plus de la moitié des séjournants (53%) ont réservé leur hébergement « sans intermédiaires », c'est-à-dire directement auprès d'un particulier pour une location ou directement avec l'hôtel, le camping... Ce phénomène s'accroît depuis 2004 où seulement 38% des séjournants avaient recours à la réservation "en direct".

⊗ En corollaire, **les services de réservation** tels que les Office du tourisme, les gîtes, les comités départementaux du tourisme **ont été quelque peu délaissés**, représentant 11% des modes de réservations sur 2008 vs 19% en 2004.

### Une réservation un peu plus précoce

⊗ Même si la grande majorité des clients continue à réserver son séjour sur l'été **au cours du semestre précédent** (janvier à avril - 64% vs 69% en 2004), une part non négligeable anticipe déjà son séjour durant l'année précédente (16% vs 11%).

# Synthèse

## - Le séjour en Maurienne -

### Un séjour de plus en plus multi-étapes

⊗ Même si le **dernier village/la dernière station fréquenté(e)** reste pour plus de la moitié des séjournants (52%) l'unique destination de leur séjour, ces derniers intègrent de plus en plus leur séjour en Maurienne à un **circuit de visites en Maurienne** (16% en 2008 vs 12% en 2004) voire à un circuit de visites en France (9% vs 4%).

### Une organisation du séjour « en autonomie »

⊗ Parallèlement à un mode réservation de plus en plus en direct, près de **9 séjournants sur 10** (88%) auraient **entièrement organisé leur séjour en Maurienne** (réservations, visites).

Les **recours aux packs tout compris** proposés par un prestataire local (4%) ou à des voyagistes (2%) restent confidentielles.

# Synthèse

## - Les déplacements en Maurienne -

**Une zone de « déplacement acceptable » (temps, distance) extrêmement diffuse, preuve d'une circulation intense pendant le séjour**

☒ La quasi-totalité des clients séjournants (92%) sont **prêts à passer plus d'1 heure sur la route** afin d'aller voir un autre site en Maurienne. De même, 84% sont **prêts à parcourir 50kms ou plus** pour visiter un site de Maurienne.

**Des axes de déplacement variables selon le lieu de séjour d'origine**

Séjournants à St Jean de Maurienne

Séjournants à Aussois