



**Enquête de clientèle
saison hiver 2004-2005
auprès des touristes et
prospects de la Maurienne**

Présentation



Ipsos Observer Lyon

41, Quai Fulchiron

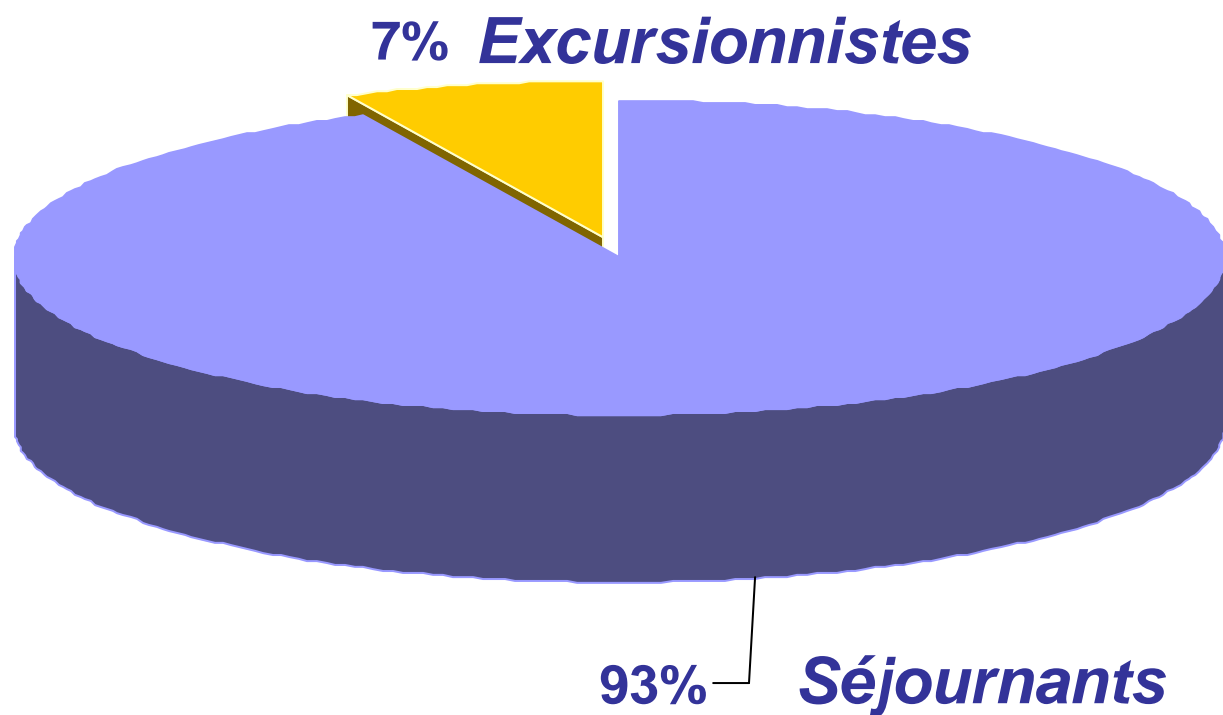
69005 Lyon

Tél : + 33 (0)4 72 77 40 70

Fax : + 33 (0)4 72 77 41 71

Perrine LOUICHON / Franck MEUNIER

Question 8 : S'agissait-il d'une visite ou d'un séjour ?



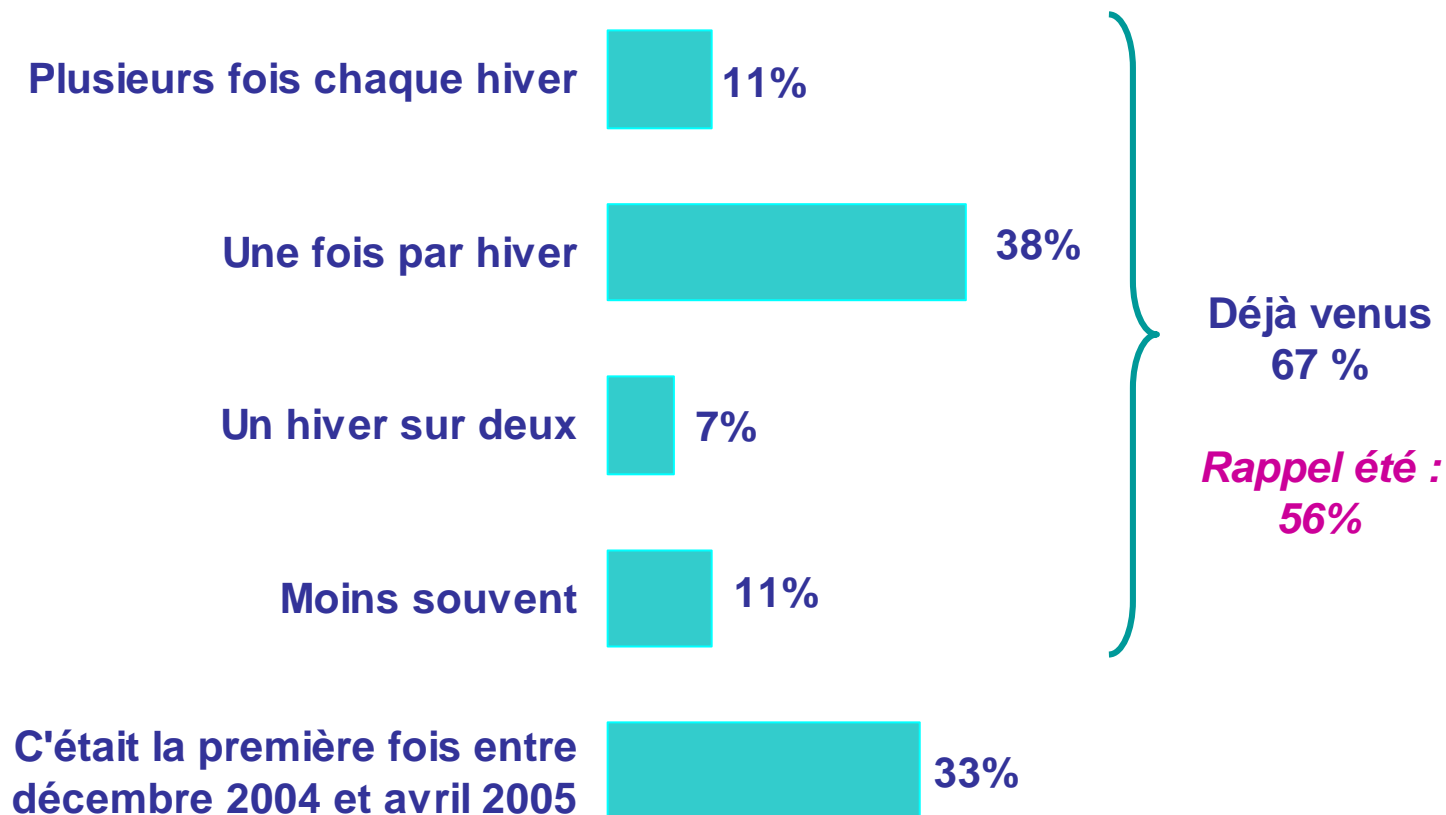
Bases : station / village fréquenté



Fréquence de visite de la Maurienne en hiver par la clientèle hiver



Question 10 : Habituellement, fréquentez-vous personnellement la Maurienne en hiver... ?



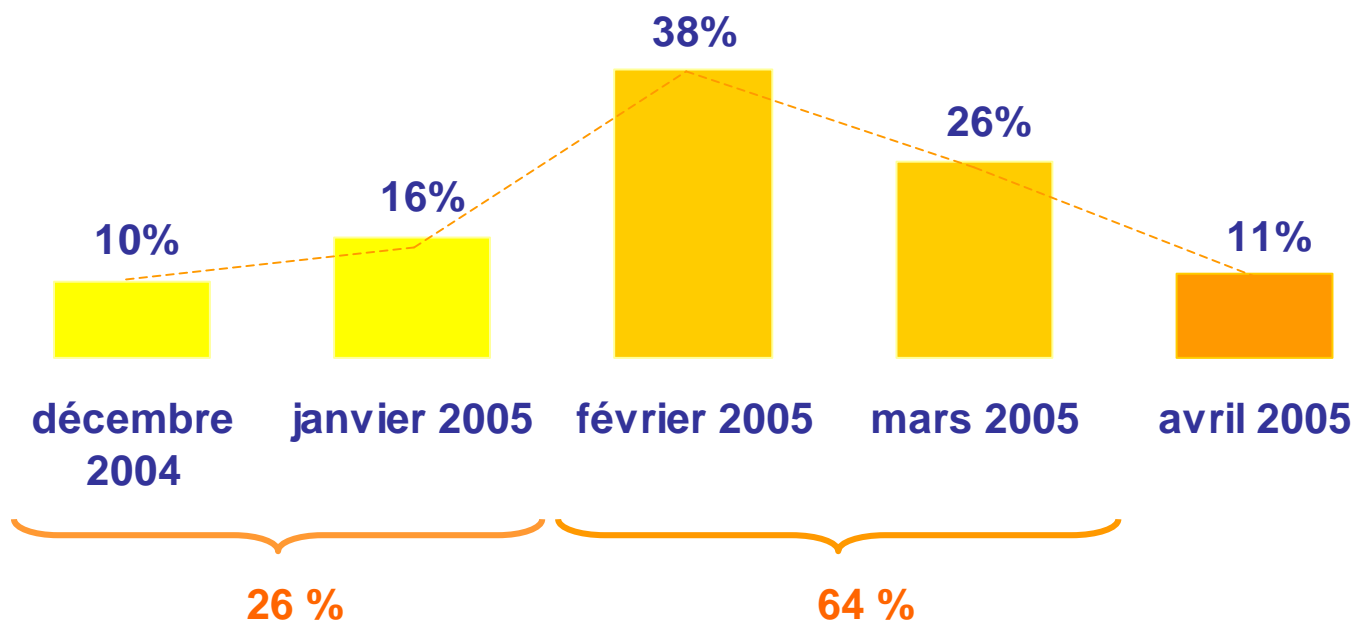
Base : 3 072 personnes (visiteurs Maurienne hiver 2004/2005)



Mois de visite de la clientèle touristique hiver 2004/2005



Question 9 : *Au cours des cinq derniers mois, durant quel mois vous êtes-vous rendu(e) la dernière fois à (station/ village dernièrement fréquentée)... ?*



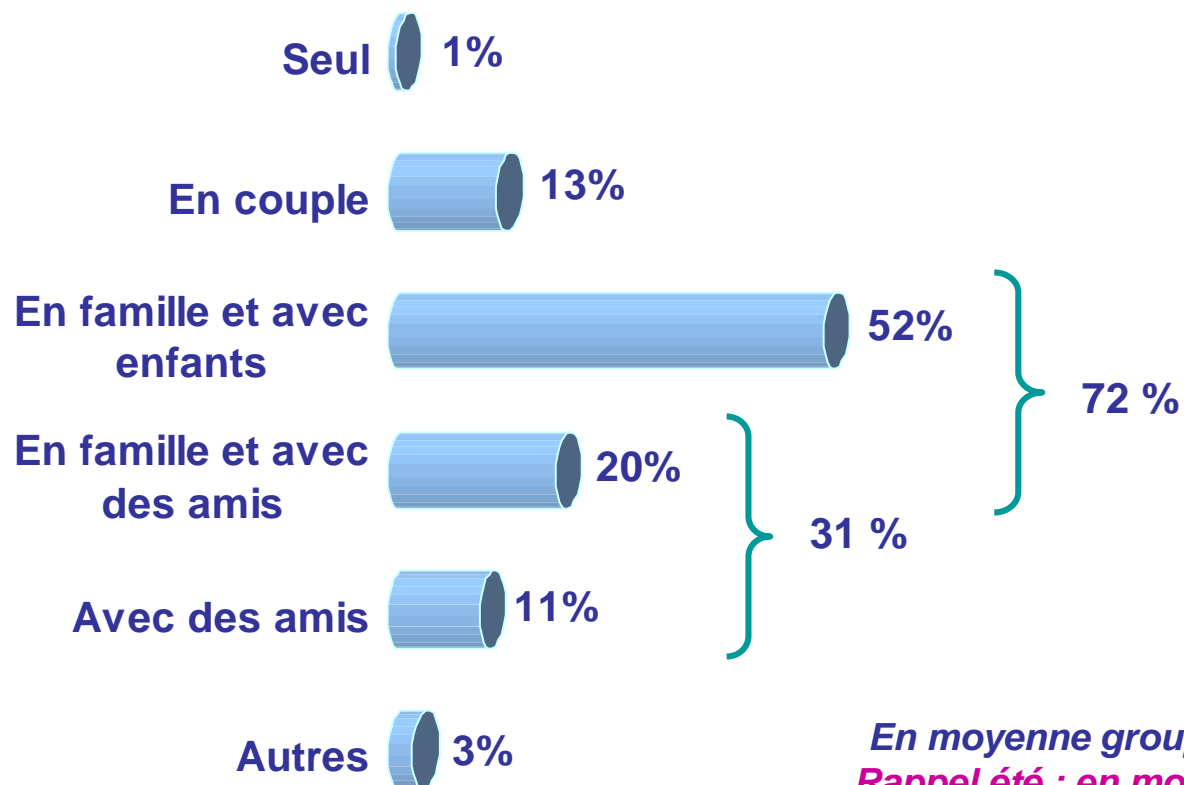
Base : 3 072 personnes (visiteurs Maurienne hiver 2004/2005)



Profil du groupe de la clientèle hiver 2004/2005

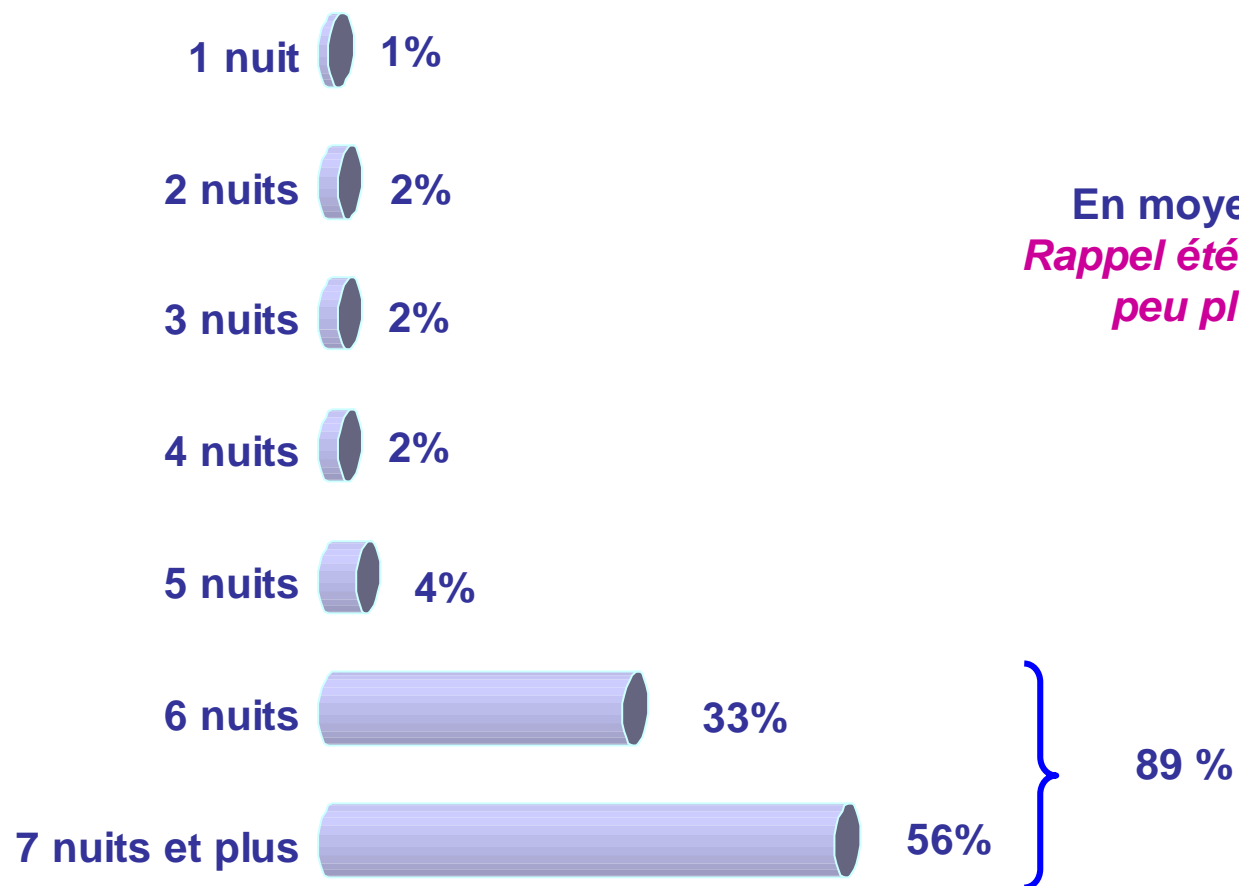


Question 12a : Lors de votre dernier séjour, de votre dernière visite à (dernière station/village fréquenté en Maurienne)
... au cours des 5 derniers mois, êtes-vous venu(e)... ? Nombre de personnes constituant le groupe ?



Base : 3 072 personnes (visiteurs Maurienne hiver 2004/2005)

Question 13 : *Quelle a été la durée totale de votre dernier séjour à (dernière station/village fréquenté en Maurienne) ..., en nombre de nuits passées en dehors de votre domicile principal ?*



Base : 2 859 personnes (séjournants hiver 2004/2005)

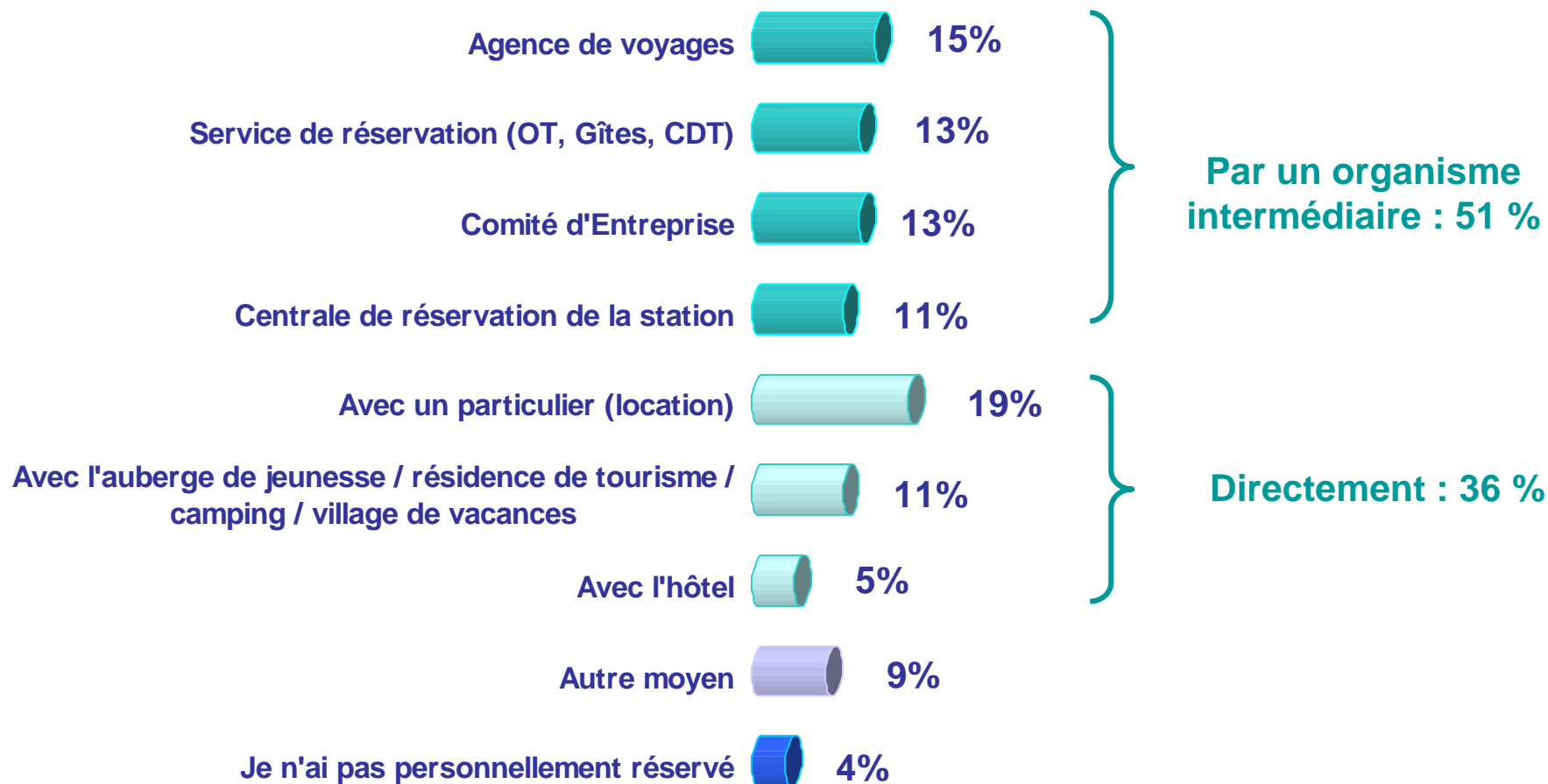
(Dans le calcul de la moyenne 7 jours et plus = 7 jours)



Mode de réservation de l'hébergement marchand pour la clientèle hiver



Question 15a : Comment avez-vous réservé votre hébergement à (dernière station/village fréquenté en Maurienne) ... ?



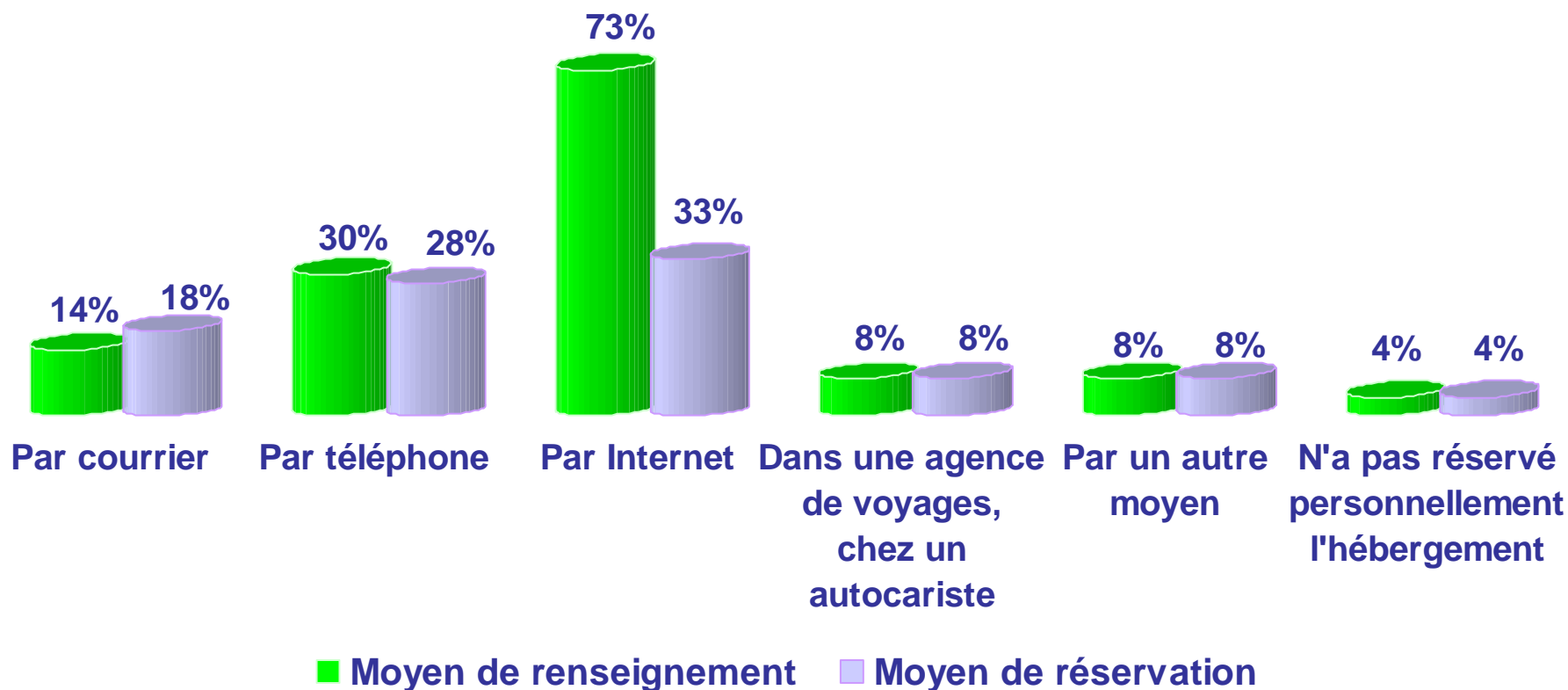
Base : 2 694 personnes (séjournants en hébergement marchand)



Moyens de renseignement pour la réservation de l'hébergement (attention : enquête auprès d'internautes)



Question 15b/c : Par quel moyen vous êtes-vous renseigné(e) et avez-vous réservé votre hébergement à (dernière station/village fréquenté en Maurienne) ... ?



Bases : 2 694 personnes (séjournants en hébergement marchand)

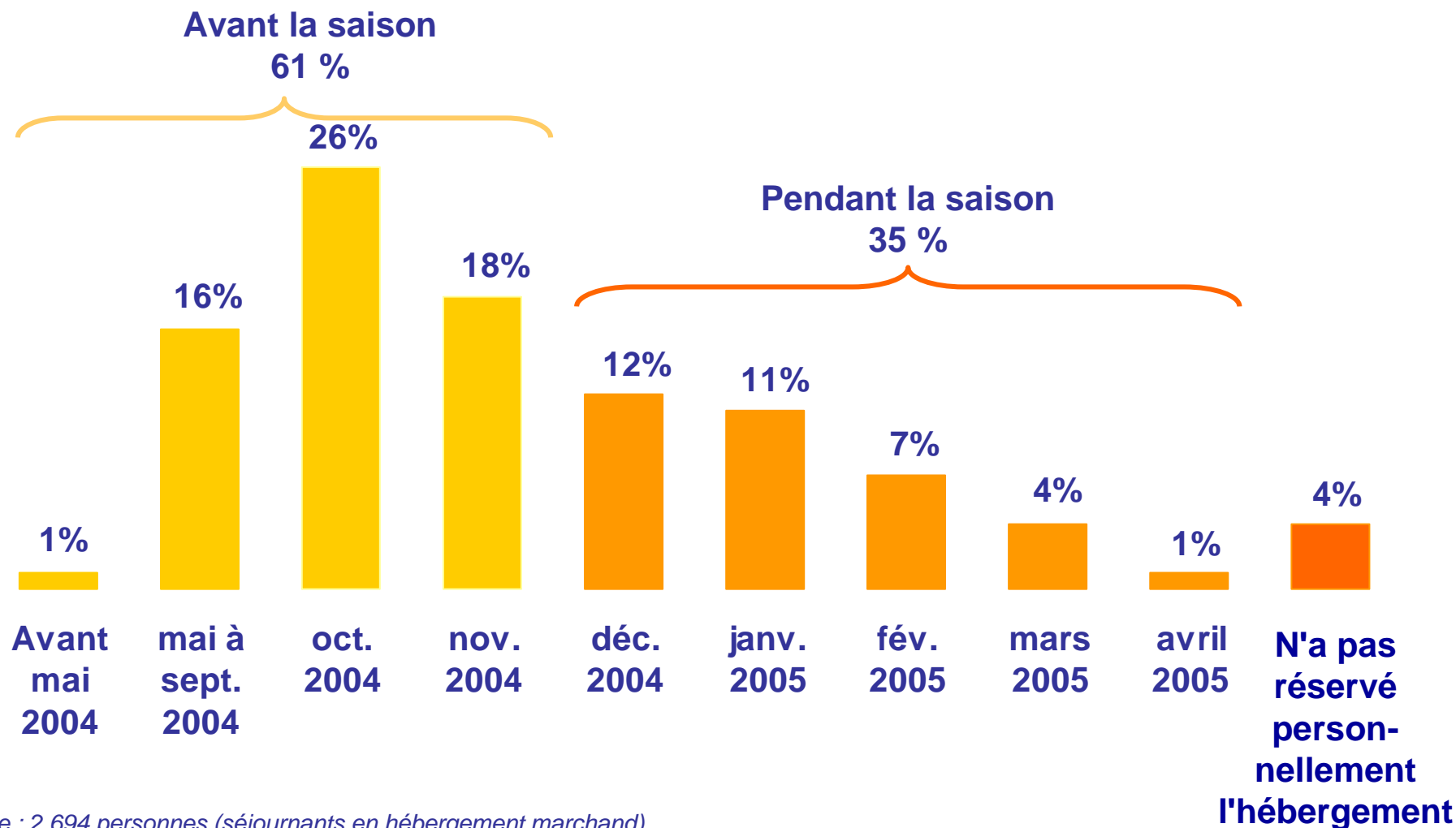
Attention : enquête Internet



Période de réservation de l'hébergement pour la clientèle hiver



Question 16 : A quelle période avez-vous réservé votre hébergement à (dernière station/village fréquenté en Maurienne) ... ?



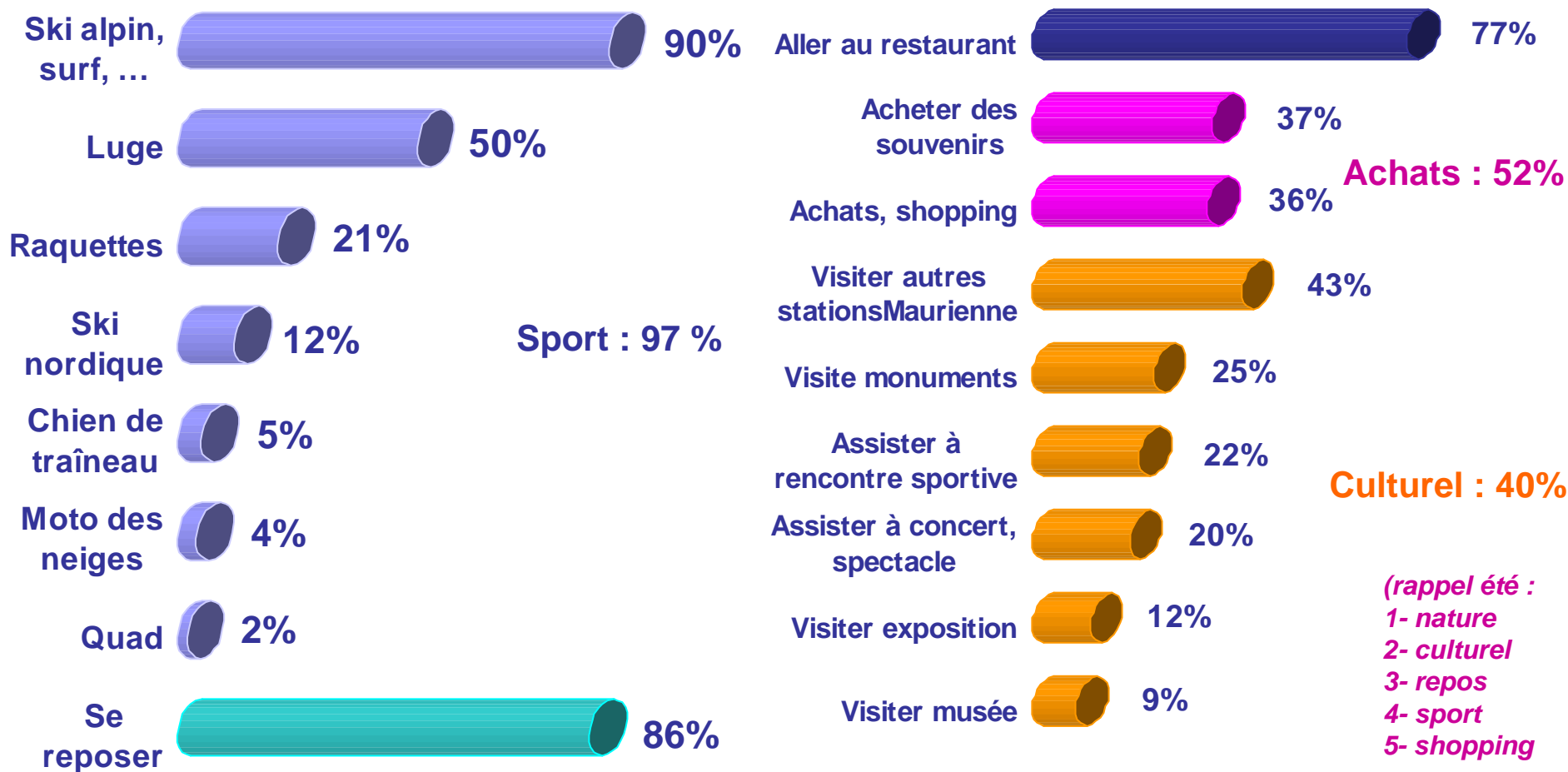
Base : 2 694 personnes (séjournants en hébergement marchand)



Activités réalisées en Maurienne



Question 20 : 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 si vous n'êtes resté(e) qu'un jour ?

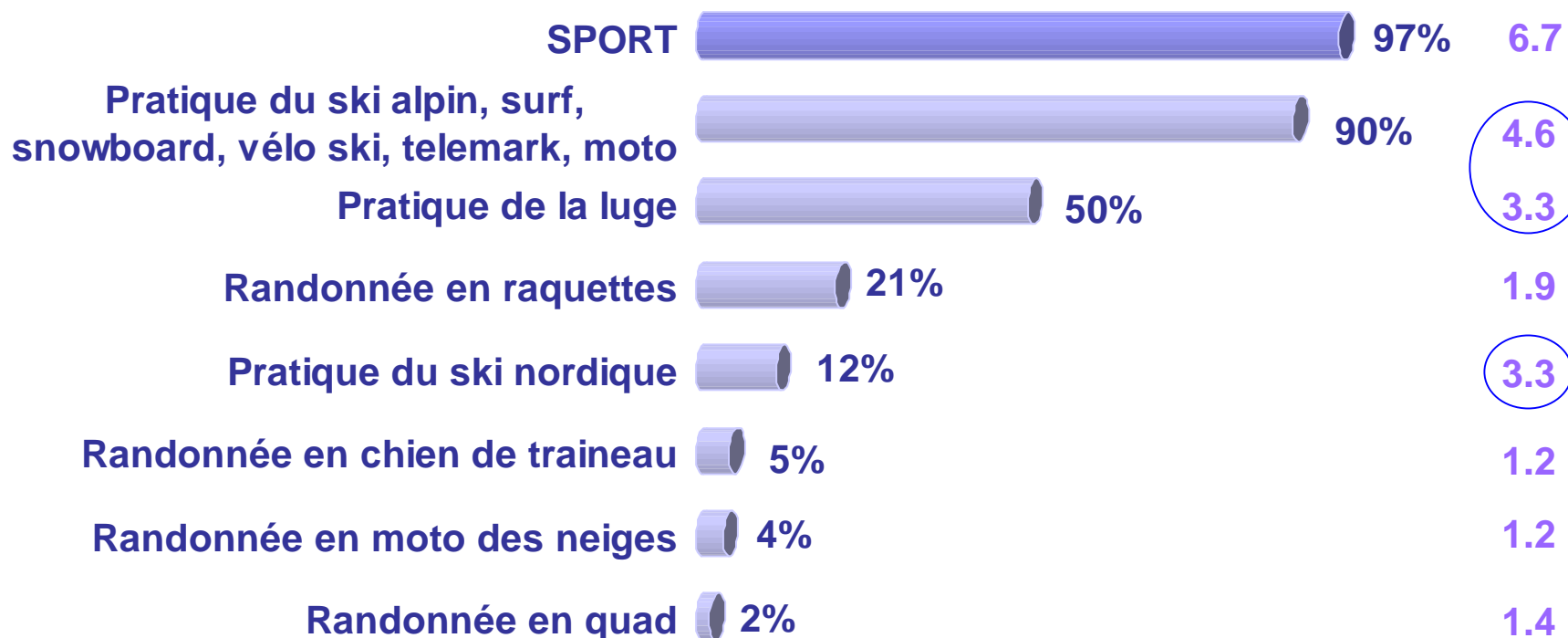




Activités sportives

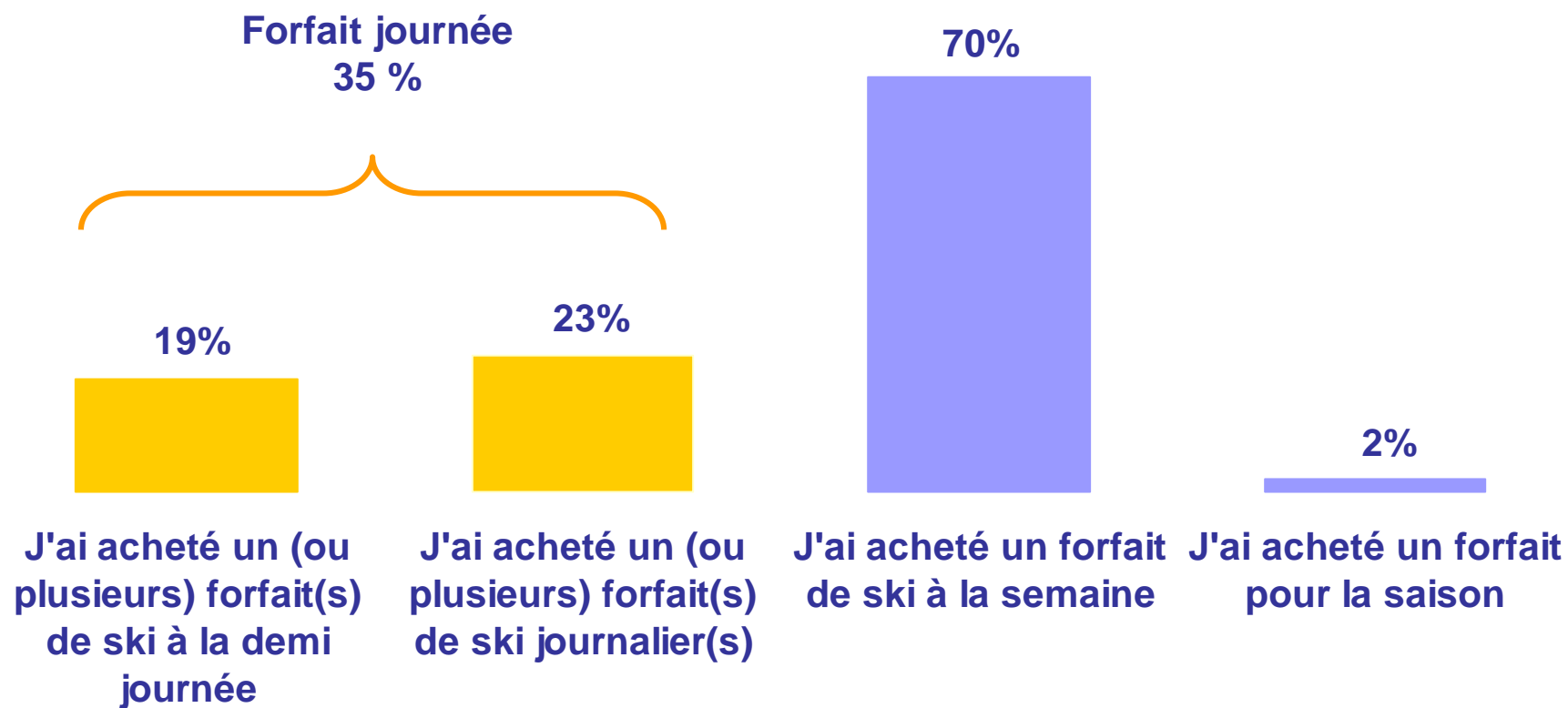


MOYENNES
(base pratiquants)



Base : 3 072 personnes (visiteurs Maurienne hiver 2004/2005)

Question 21b : Lors de votre dernier séjour ou visite à ... quel type de forfait avez-vous acheté ?



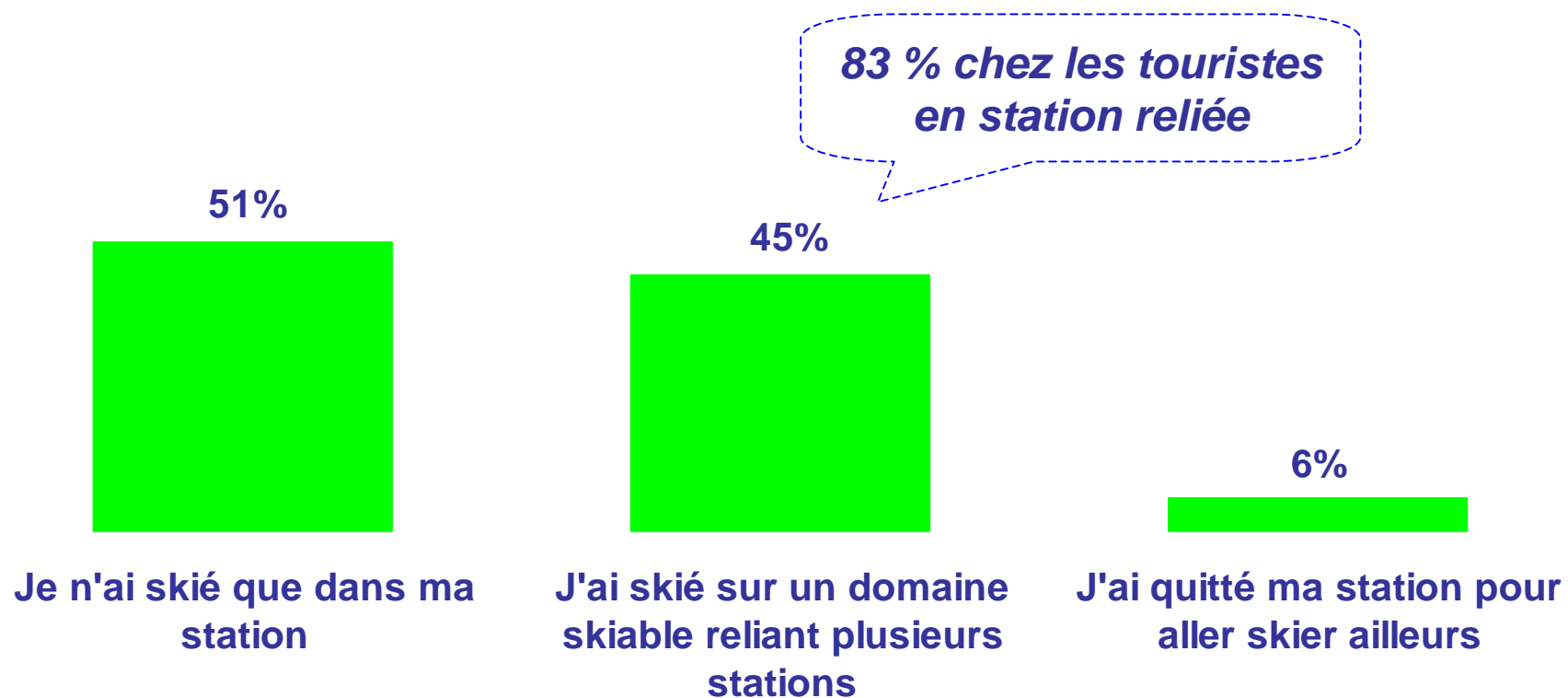
Base : 2 763 personnes (clients hiver 2004/2005 pratiquant le ski alpin, surf, snowboard, vélo ski ou télémark)



Lieu de pratique du ski



Question 21c : Parmi les situations suivantes, laquelle correspond à votre cas ?



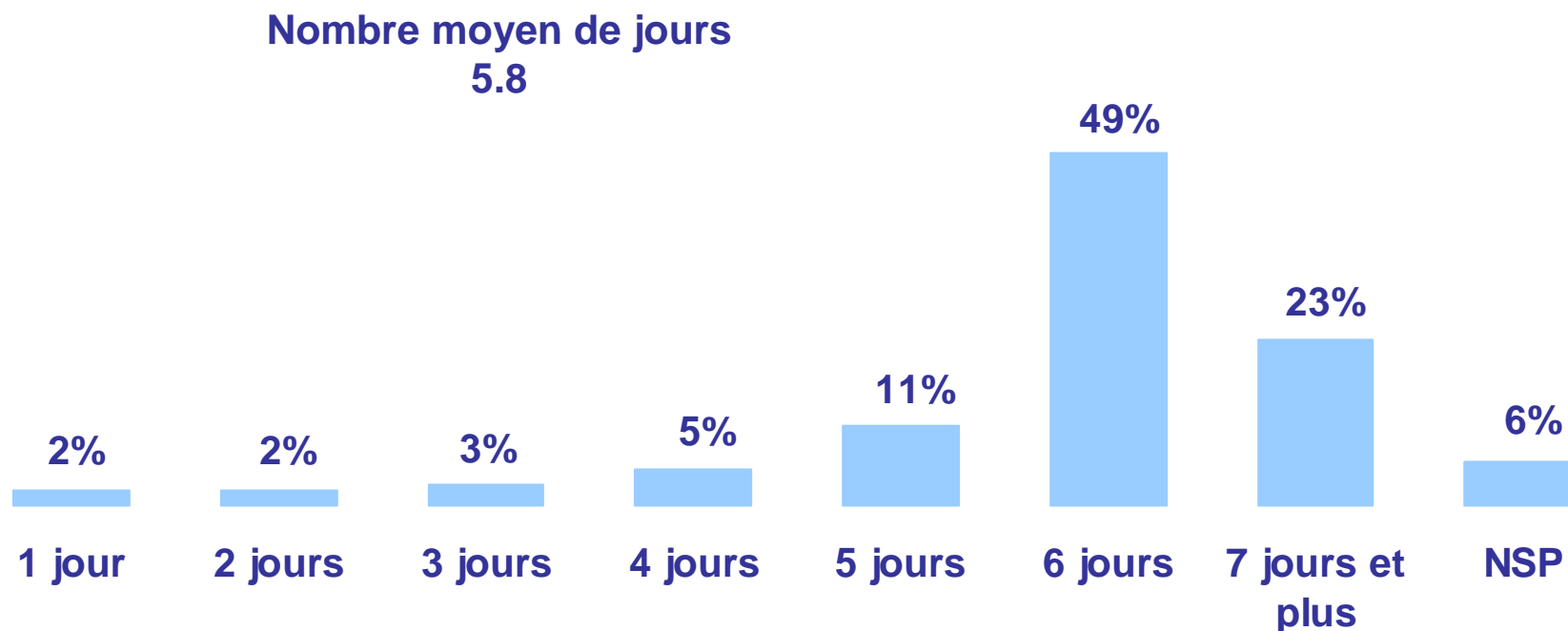
Base : 2 763 personnes (clients hiver 2004/2005 pratiquant le ski alpin, surf, snowboard, vélo ski ou télémark)



Nombre de jours de pratique d'activités liées à la neige nécessitant un forfait



Question 21d : Lors de votre dernier séjour à ... combien de jours avez-vous pratiqué des activités liées à la neige nécessitant un forfait ?



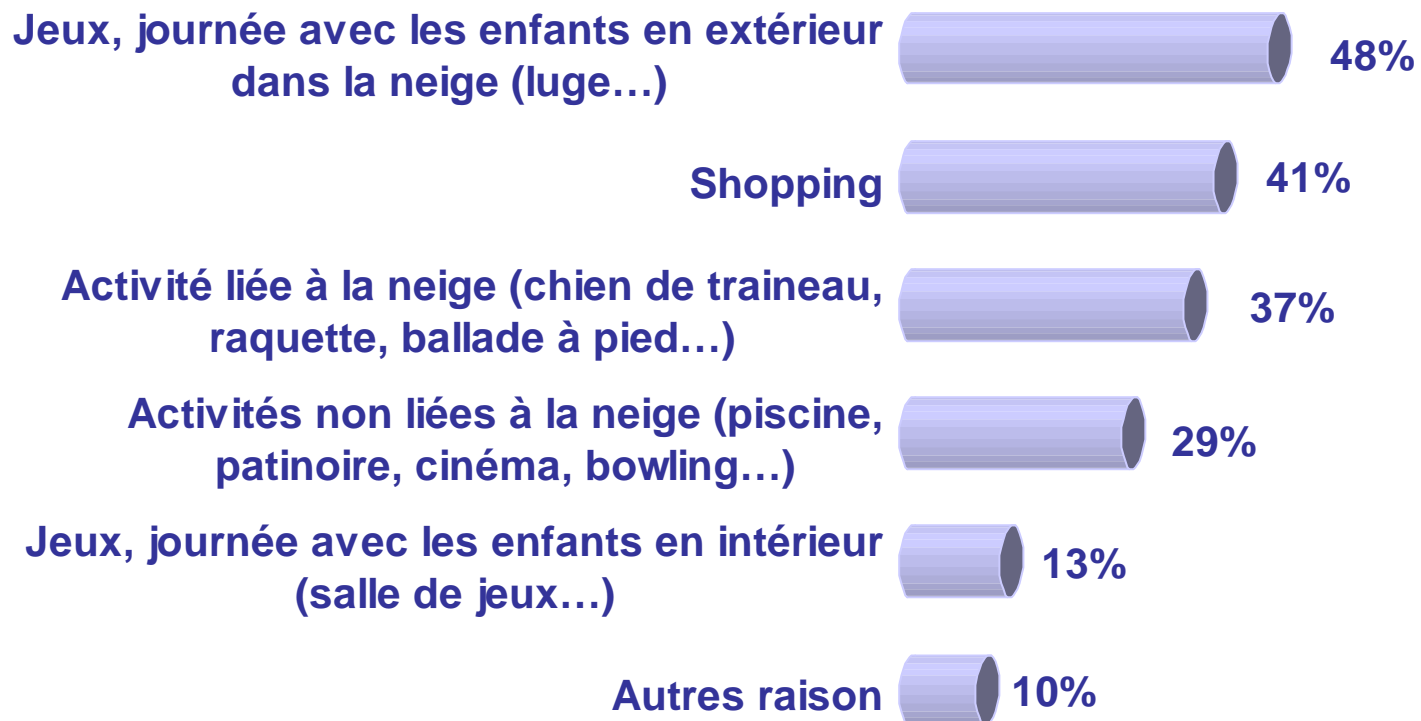
Base : 2 763 personnes (clients hiver 2004/2005 pratiquant le ski alpin, surf, snowboard, vélo ski ou télémark)



Activités réalisées hors pratique nécessitant un forfait



Question 21e : Quelles activités avez-vous faites lorsque vous n'avez pas pratiqué d'activités liées à la neige nécessitant un forfait ?



Activités sans enfant 56 %
Activités avec enfant(s) 53 %

Activités neige 69 %
Activités sans neige 64 %

Base : 1 154 personnes (visiteurs Maurienne hiver 2004/2005 ayant pratiqué autre chose qu'une activité liée à la neige nécessitant un forfait)

Question 21f : Pour quelle raison n'avez-vous pas skié tous les jours ?



Base : 1 154 personnes (visiteurs Maurienne hiver 2004/2005 ayant pratiqué autre chose qu'une activité liée à la neige nécessitant un forfait)



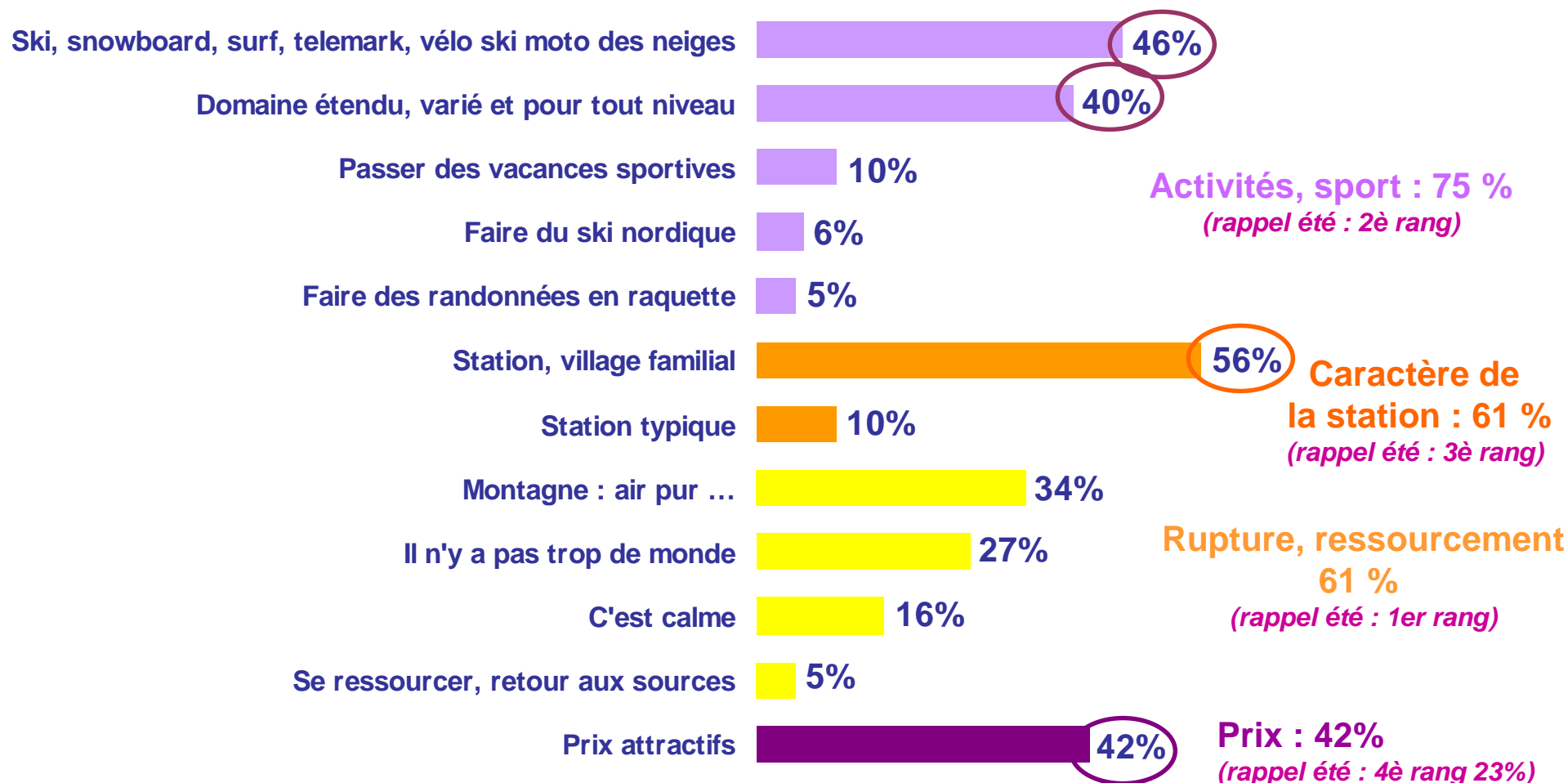
- Motivations de visite et opinion -



Motivations de visite en Maurienne



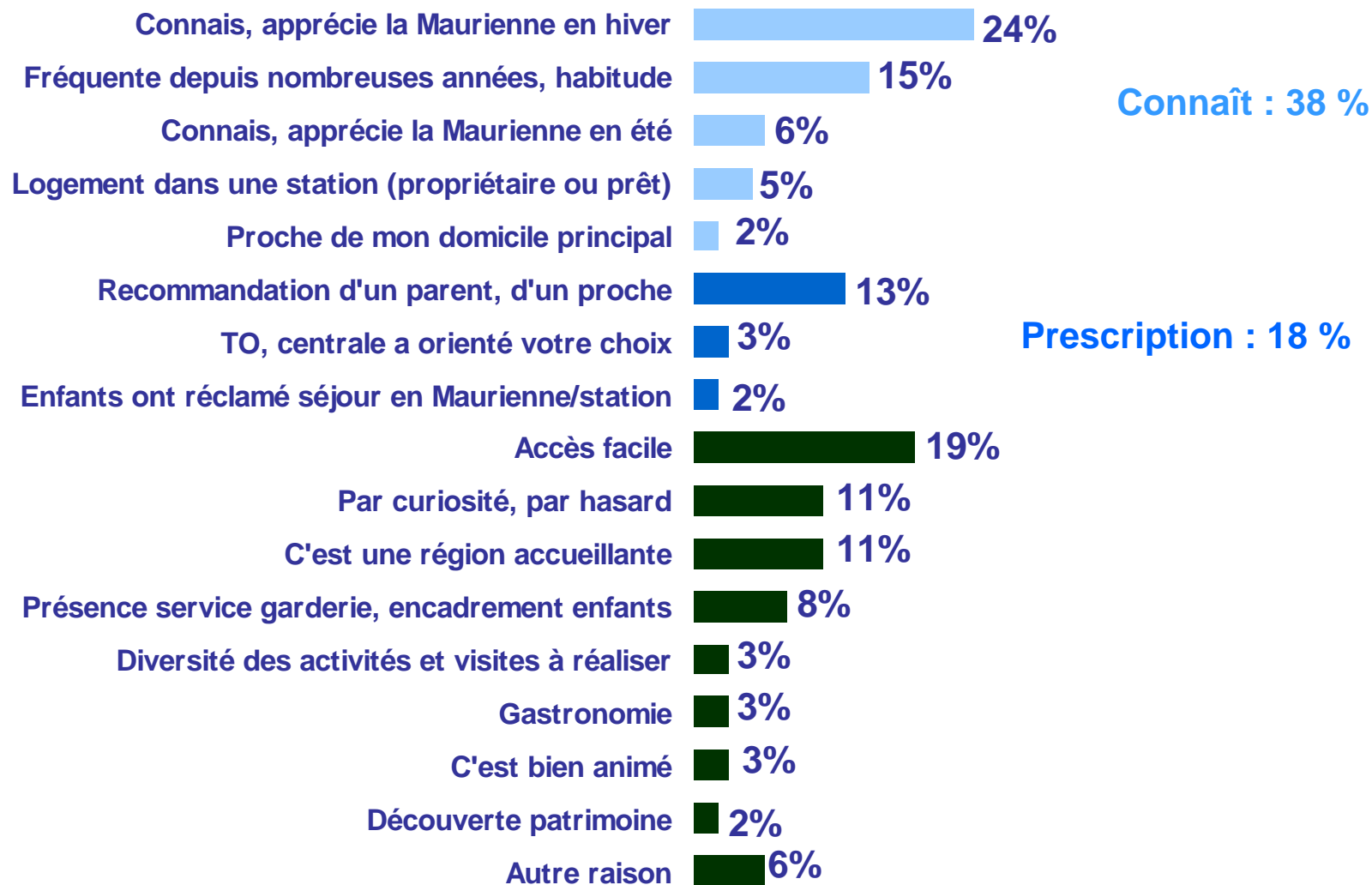
Question 18 : Plus précisément, parmi la liste suivante, quelles ont été les cinq raisons principales qui vous ont fait vous décider en faveur de votre séjour ou votre visite à (dernière station/village fréquenté en Maurienne) ... ?



Base : 3 072 personnes (visiteurs Maurienne hiver 2004/2005)



Motivations de visite en Maurienne



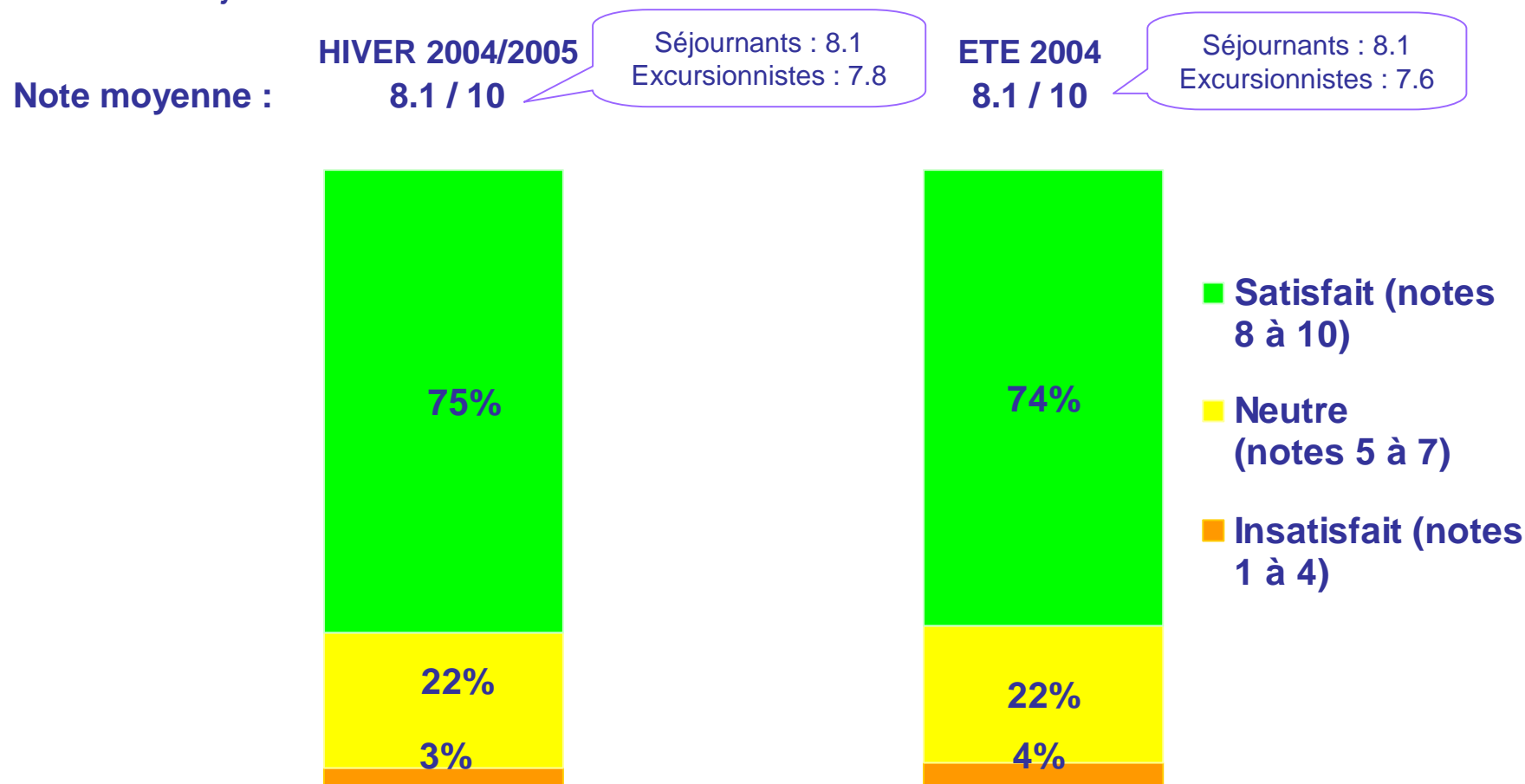
Base : 3 072 personnes (visiteurs Maurienne hiver 2004/2005)



Satisfaction globale



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



Base : 3 072 personnes (visiteurs Mauricie hiver 2004/2005)



Satisfaction détaillée - Synthèse: les points forts -



Question 22 : Vous trouverez ci-dessous un certain nombre de caractéristiques à propos de votre séjour, de votre visite à... . Pour chacune des caractéristiques vous concernant, pouvez-vous maintenant noter de 1 à 10 votre niveau de satisfaction générale. 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10 que vous êtes très satisfait. Les notes intermédiaires vous servent à nuancer votre jugement.

	Note moyenne
La beauté des paysages	8.7
La qualité de l'environnement naturel	8.5
La beauté des paysages depuis les pistes	8.5
La facilité pour réserver votre hébergement *	8.4
Les conditions d'accès à la station	8.2
La facilité à communiquer en anglais / langue d'origine avec les professionnels	8.1
La qualité de votre hébergement *	8.1
L'accueil, d'une façon générale	8.0
La qualité de la couverture Télécom (téléphone portable)	8.0
Les informations que vous avez eues sur place à l'Office de Tourisme *	8.0
Les informations sur la station, la région que vous avez eues avant votre arrivée	8.0

Base : 3 072 personnes (visiteurs Maurienne hiver 2004/2005)

* : 2 694 répondants



Satisfaction détaillée - Synthèse -



	Note moyenne
L'entretien des pistes	7.9
La diversité des pistes en termes de difficulté (piste verte, bleue, rouge ou noire)	7.7
Les conditions de circulation en Maurienne	7.7
Attente aux guichets des remontées mécaniques	7.6
Accueil aux guichets des remontées mécaniques	7.6
Accès aux guichets des remontées mécaniques	7.6
La qualité de la couverture TV	7.5
Les restaurants *	7.4
Les commerces (accueil, diversité, produits, horaires)	7.4
Le caractère authentique de la station, du village	7.4
Les conditions de circulation en station	7.3
Les conditions de stationnement en station	7.2
Les occupations pour les enfants	7.2

Base : 3 072 personnes (visiteurs Maurienne hiver 2004/2005)

* : 2 694 répondants



Satisfaction détaillée - Synthèse: les axes d'amélioration-



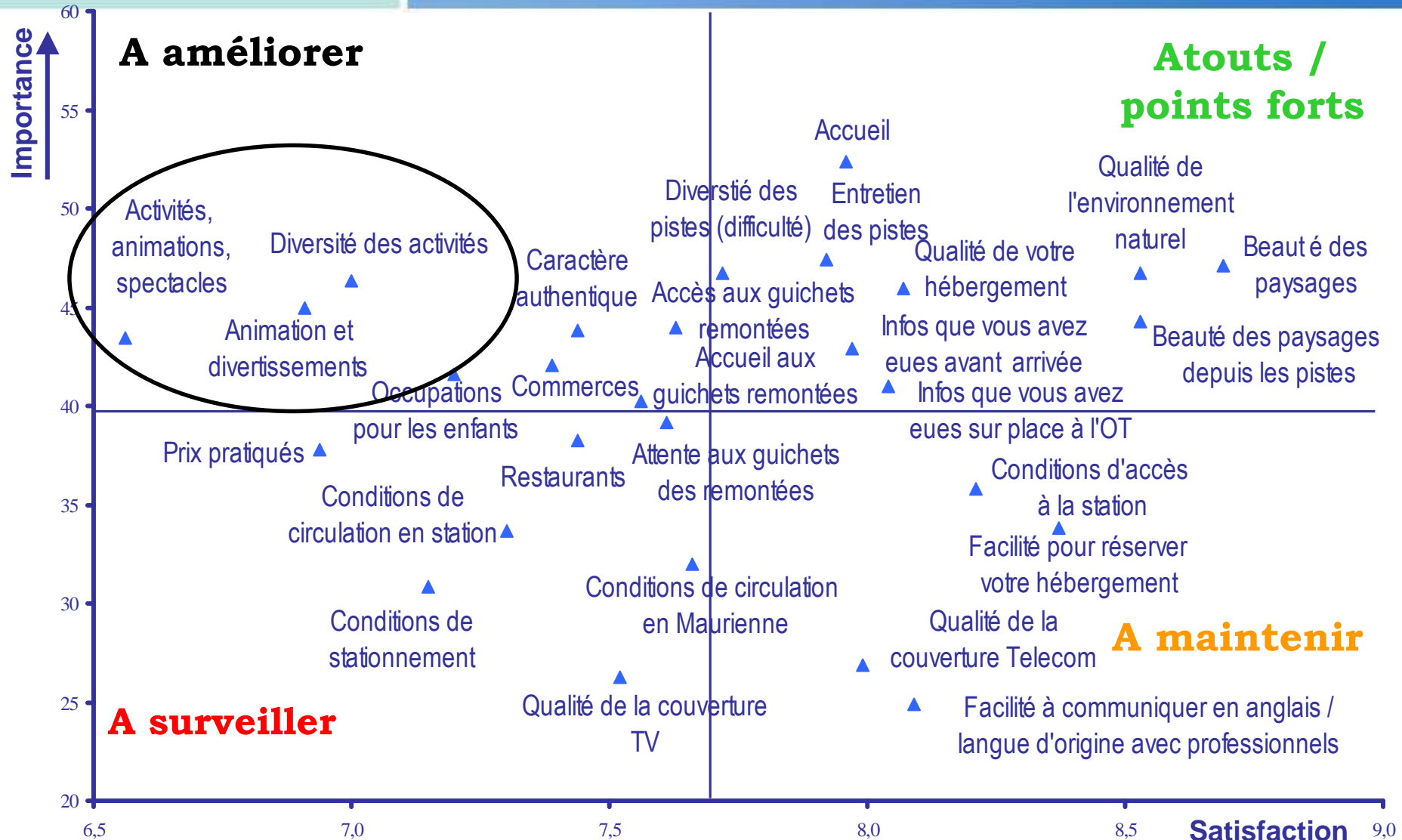
	Note moyenne
La diversité des activités à réaliser	7.0
L'animation et les divertissements	6.9
Les activités, animations, spectacles réalisés	6.6
Les prix pratiqués, de façon générale	6.9

Base : 3 072 personnes (visiteurs Maurienne hiver 2004/2005)

* : 2 694 répondants



Bilan d'image

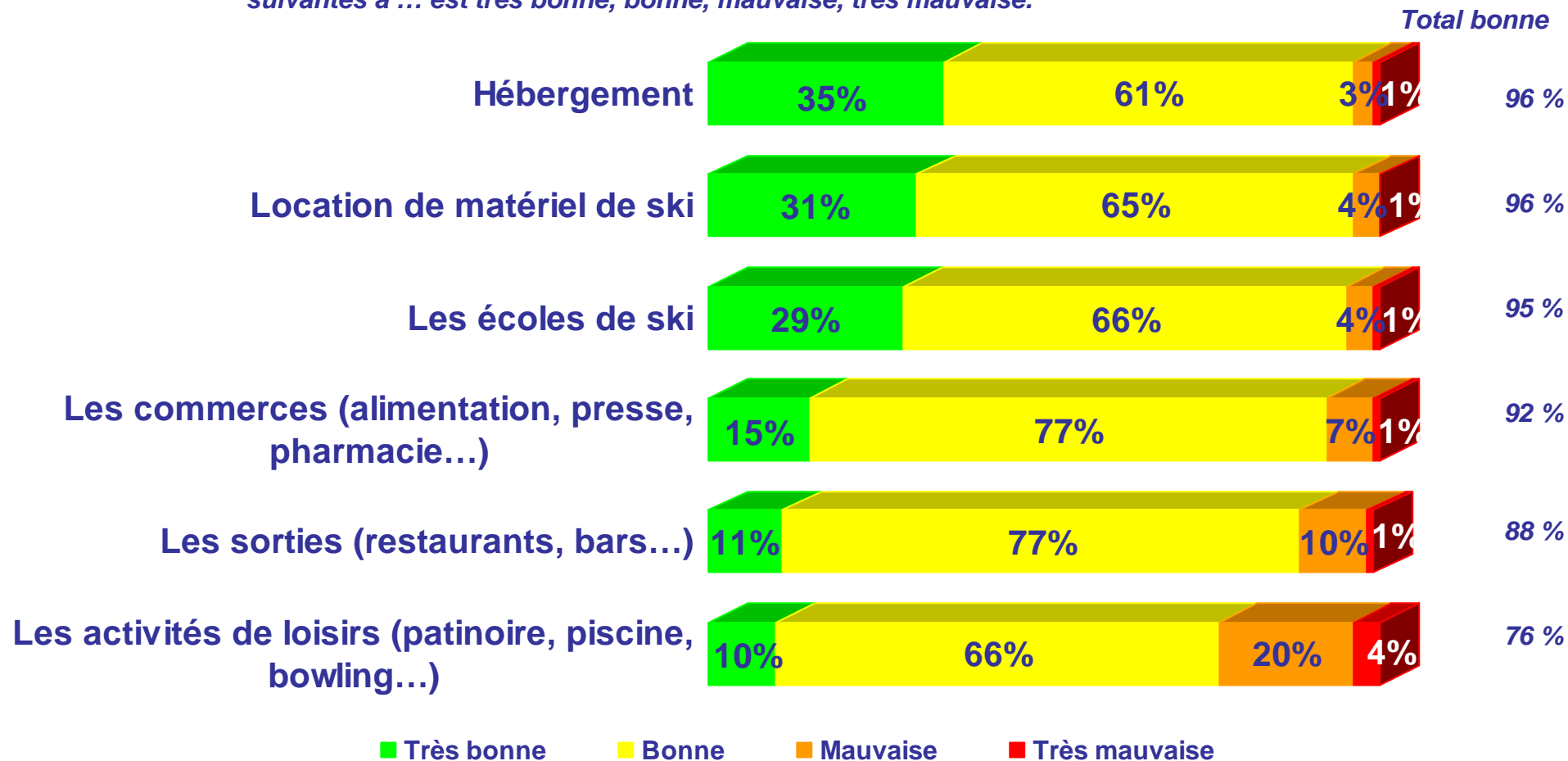




Opinion sur la qualité des prestations



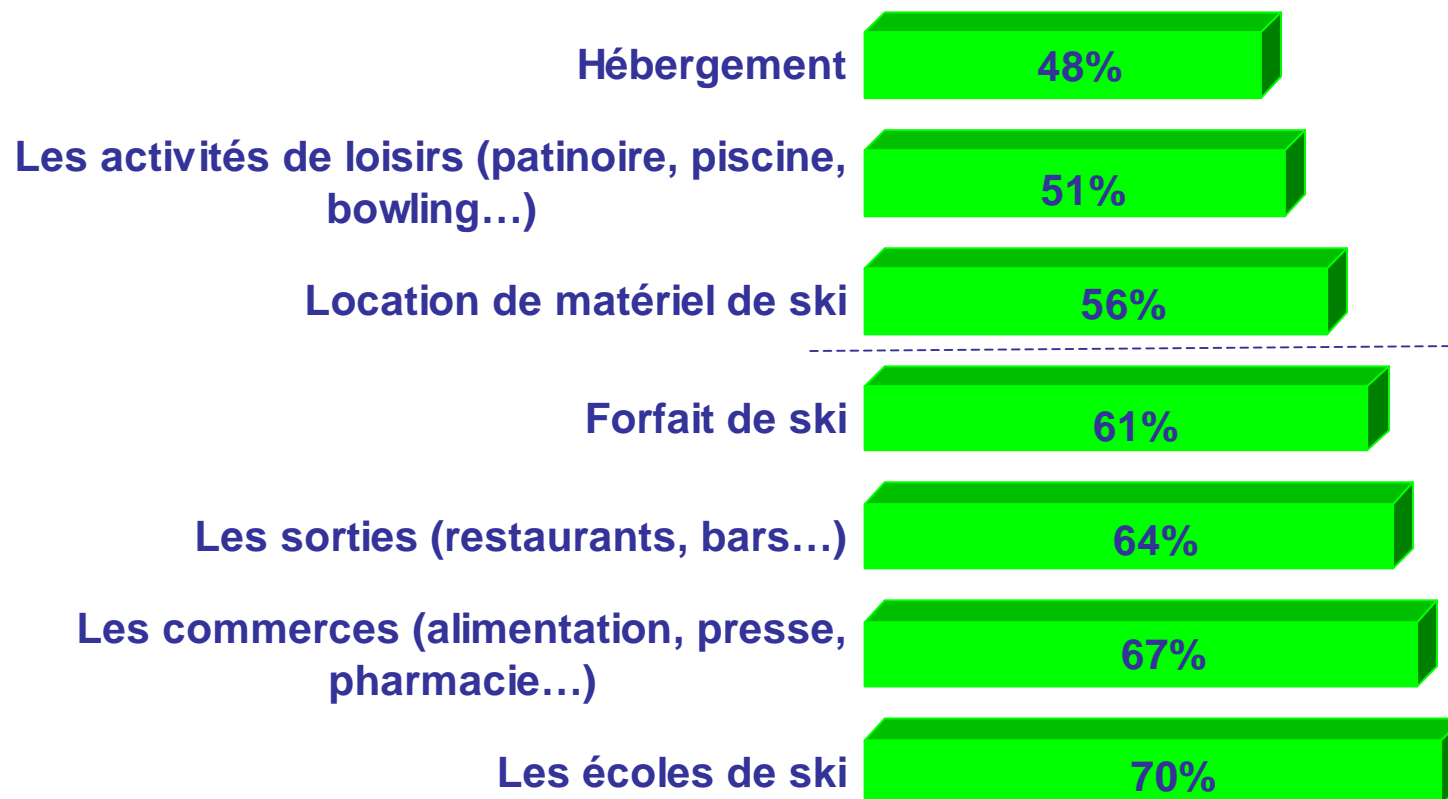
Question 22b : Parmi les différentes affirmations suivantes, indiquez si vous trouvez que la qualité des prestations suivantes à ... est très bonne, bonne, mauvaise, très mauvaise.



Base : 3 072 personnes (visiteurs Maurienne hiver 2004/2005)

Question 22c : Parmi les différentes structures suivantes, indiquez si vous trouvez que les prix pratiqués à ... sont très chers, plutôt chers, plutôt pas chers, pas chers du tout.

TOTAL CHERS



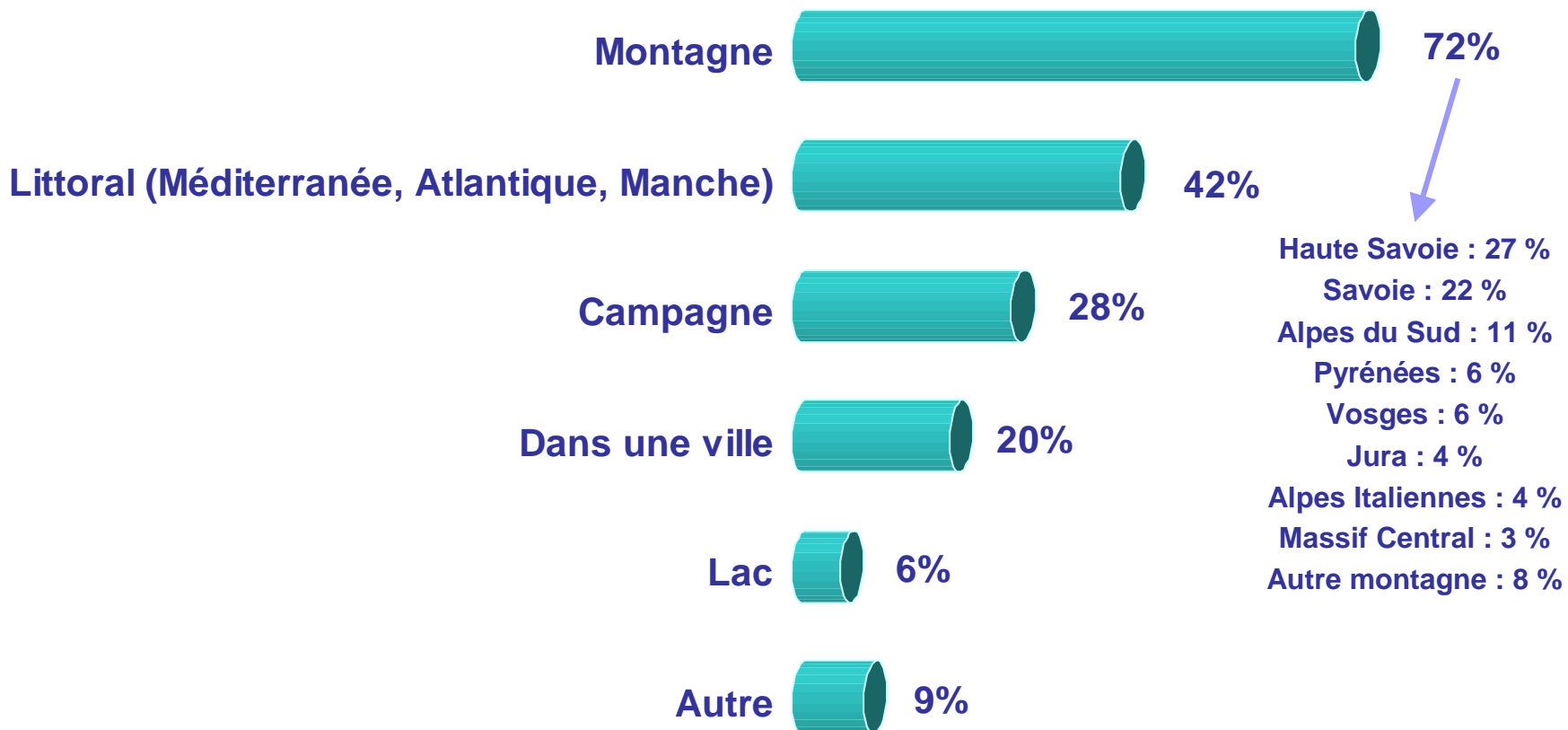
Base : 3 072 personnes (visiteurs Maurienne hiver 2004/2005)



Partie 2

Les non clients hiver 2004/2005

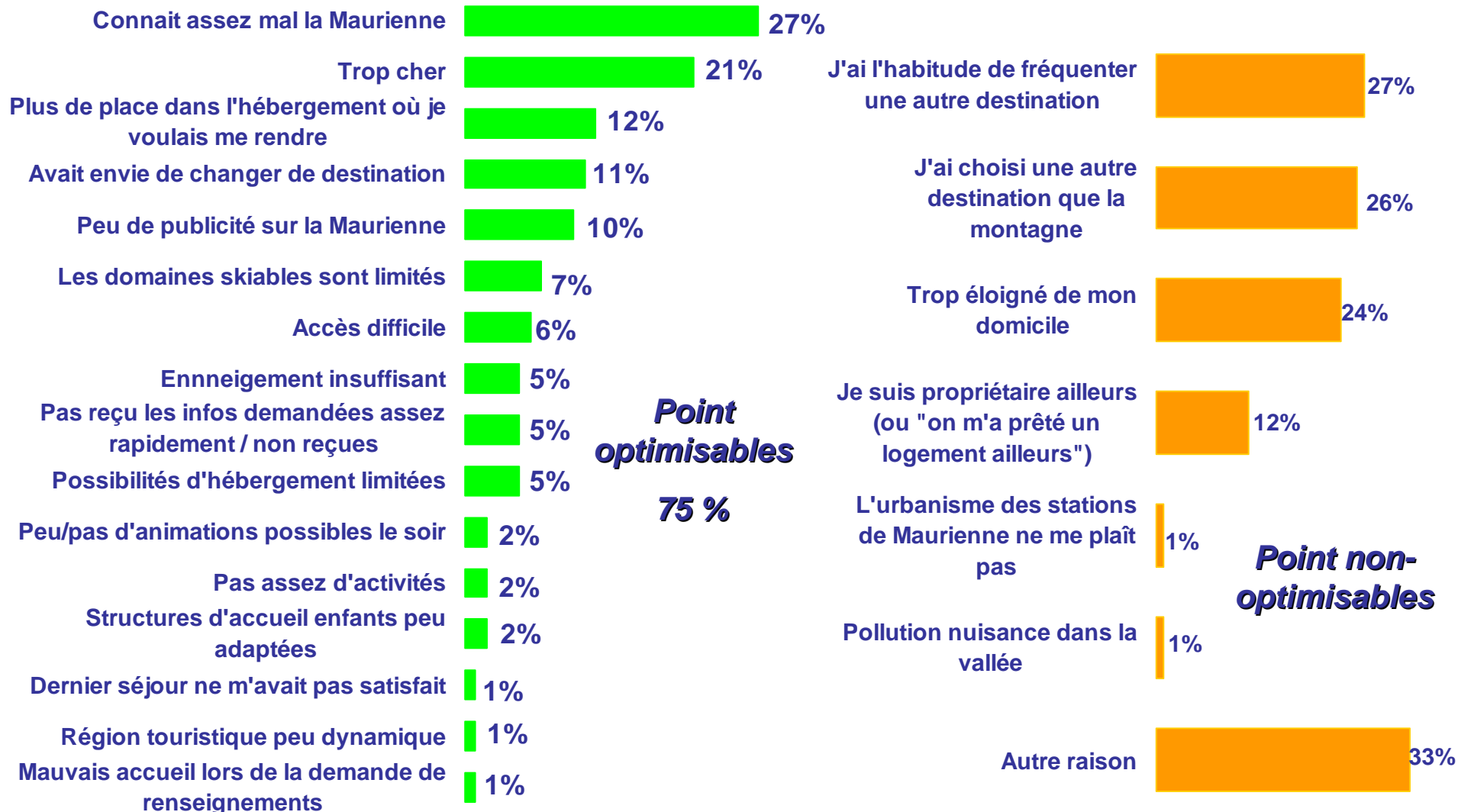
Question 26 : Au cours des cinq derniers mois, où êtes-vous parti en excursion d'une journée, en week-end ou séjour de vacances ?



Base : 813 personnes (séjours, excursions réalisés au cours des 5 derniers mois)



Raisons de non fréquentation de la Maurienne durant l'hiver 2004/2005 (total citations)



Point optimisables

75 %

Point non-optimisables



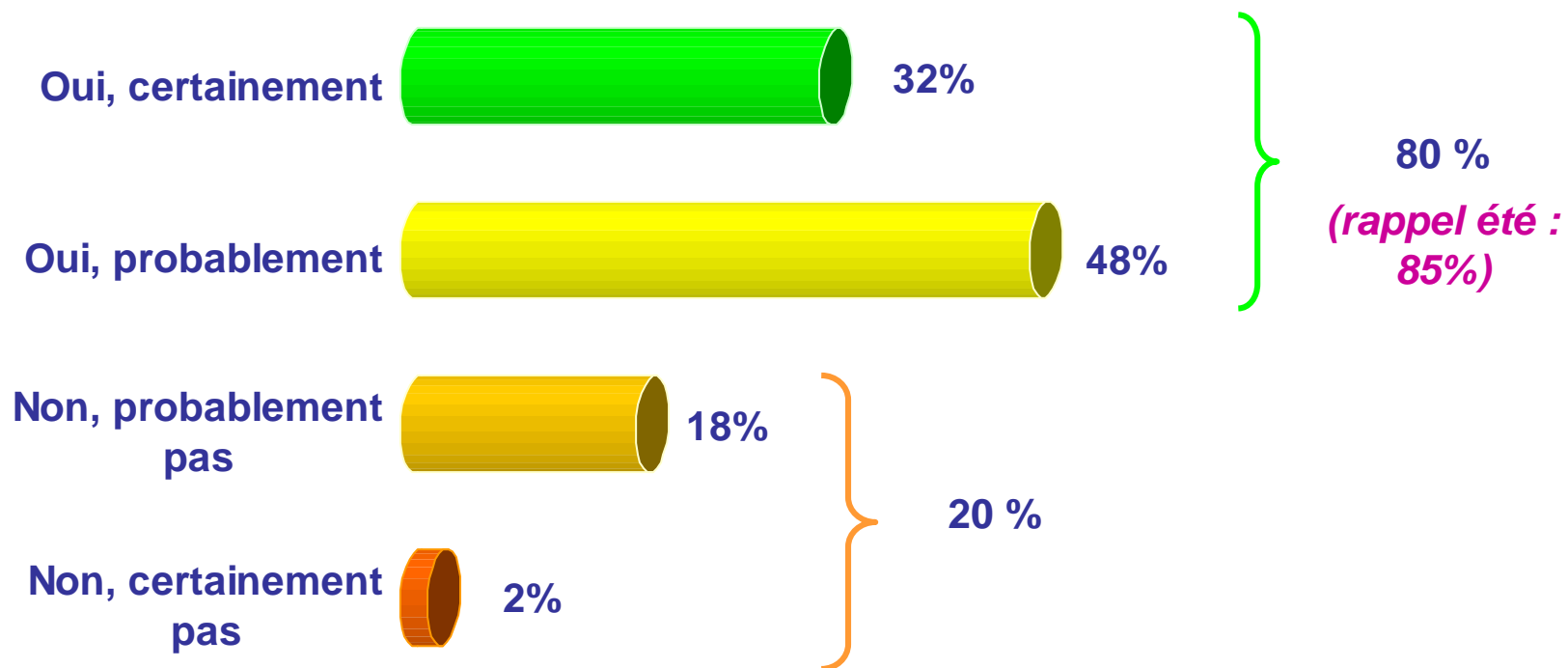
- Intentions de visite hiver 2005/2006 -



Intentions de visite dans une station en Maurienne l'hiver 2005/2006



Question 23c : Avez-vous l'intention de venir en séjour ou visite à la saison d'hiver prochaine à ... ?



Base : 3 072 personnes (visiteurs Maurienne hiver 2004/2005)



Intention de visite future selon l'antériorité de fréquentation



Déjà venus avant
hiver 2004/2005



90%



FIDELISES

Première fois en
2004/2005



74 %



CONQUIS

Jamais venus



61%



POTENTIELS



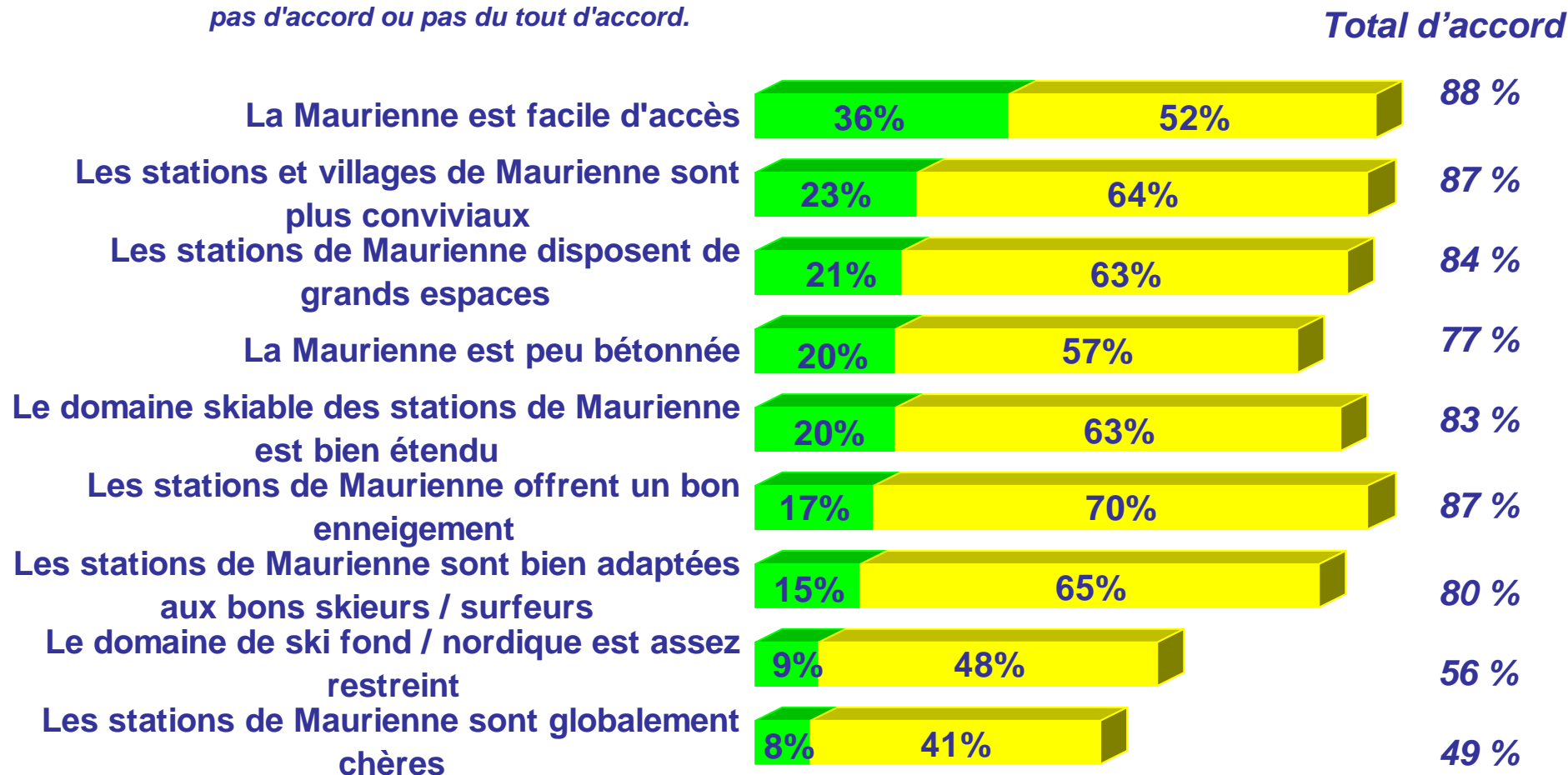
Image de la Maurienne (clients et non clients)



Satisfaction concernant la Maurienne par rapport aux autres domaines skiables français



Question 31 : Voici un certain nombre de phrases comparant la Maurienne aux autres domaines skiables français que vous pouvez connaître. Pour chacune, indiquez si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord.



Base : 4 036 personnes (ensemble)



Satisfaction concernant la Maurienne par rapport aux autres domaines skiables français



Question 31 : Voici un certain nombre de phrases comparant la Maurienne aux autres domaines skiables français que vous pouvez connaître. Pour chacune, indiquez si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

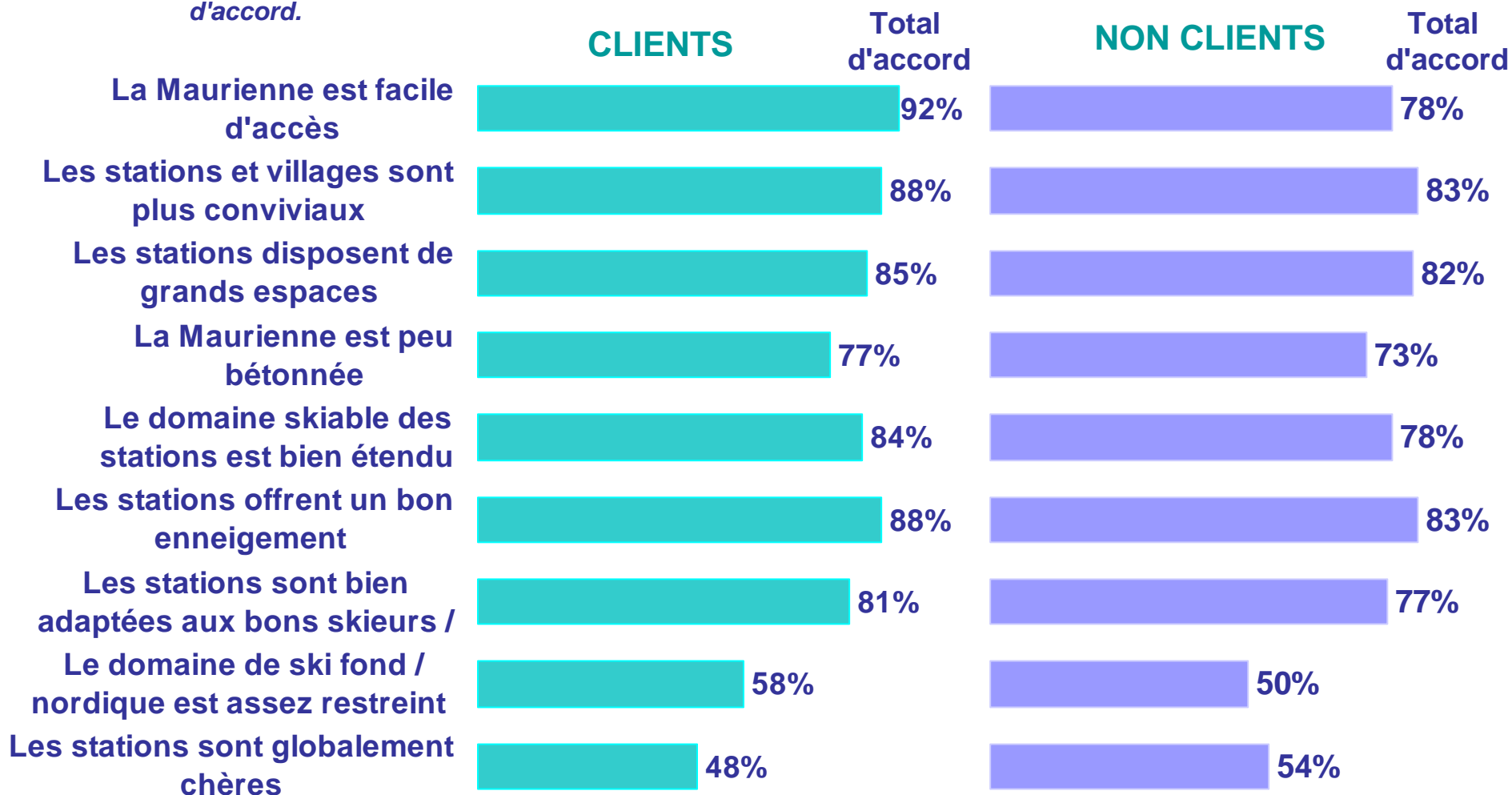
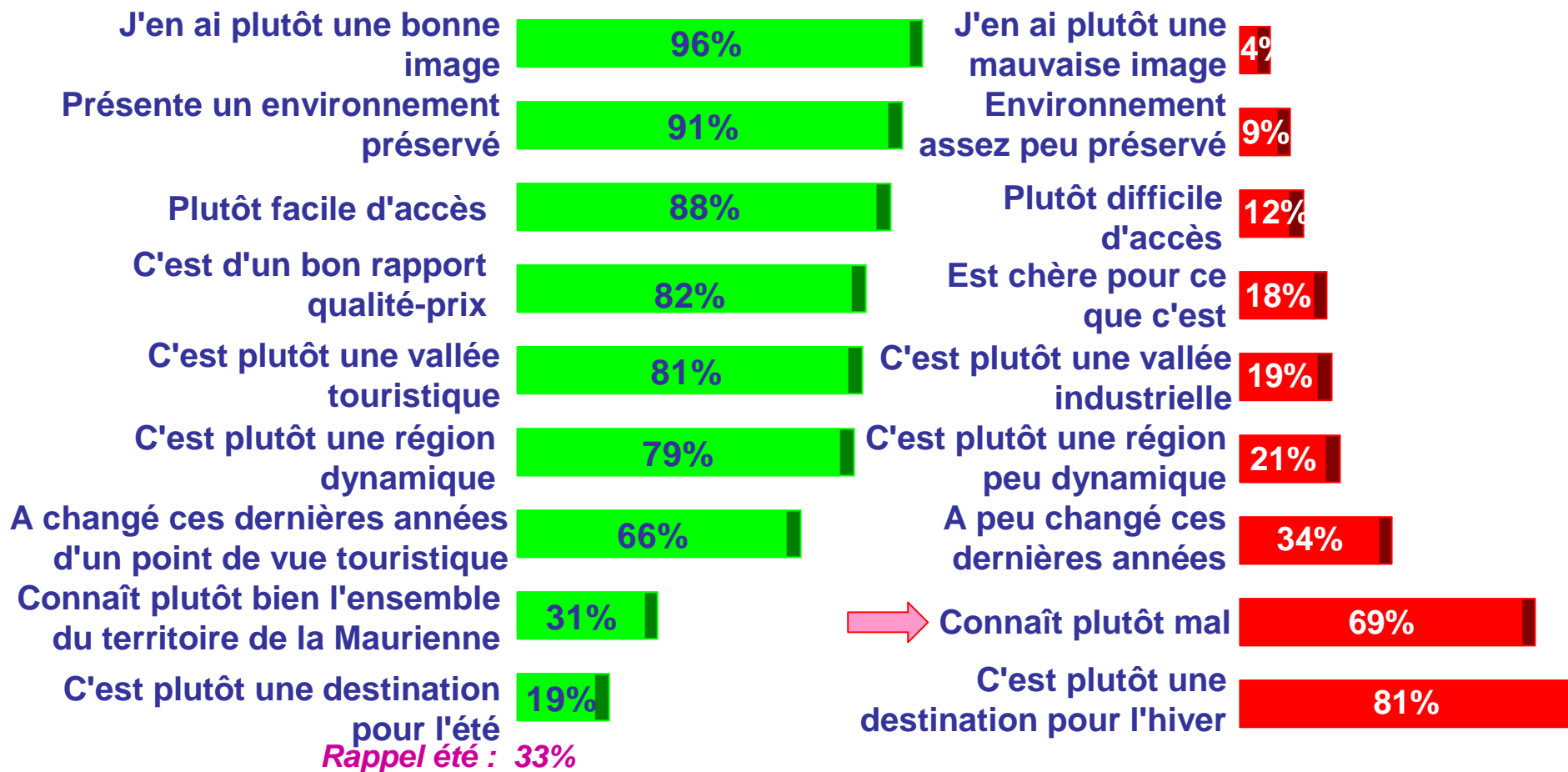




Image de la Maurienne



Question 32 : A propos de la Maurienne, d'après l'image que vous en avez ou à partir de votre expérience, diriez-vous... ?



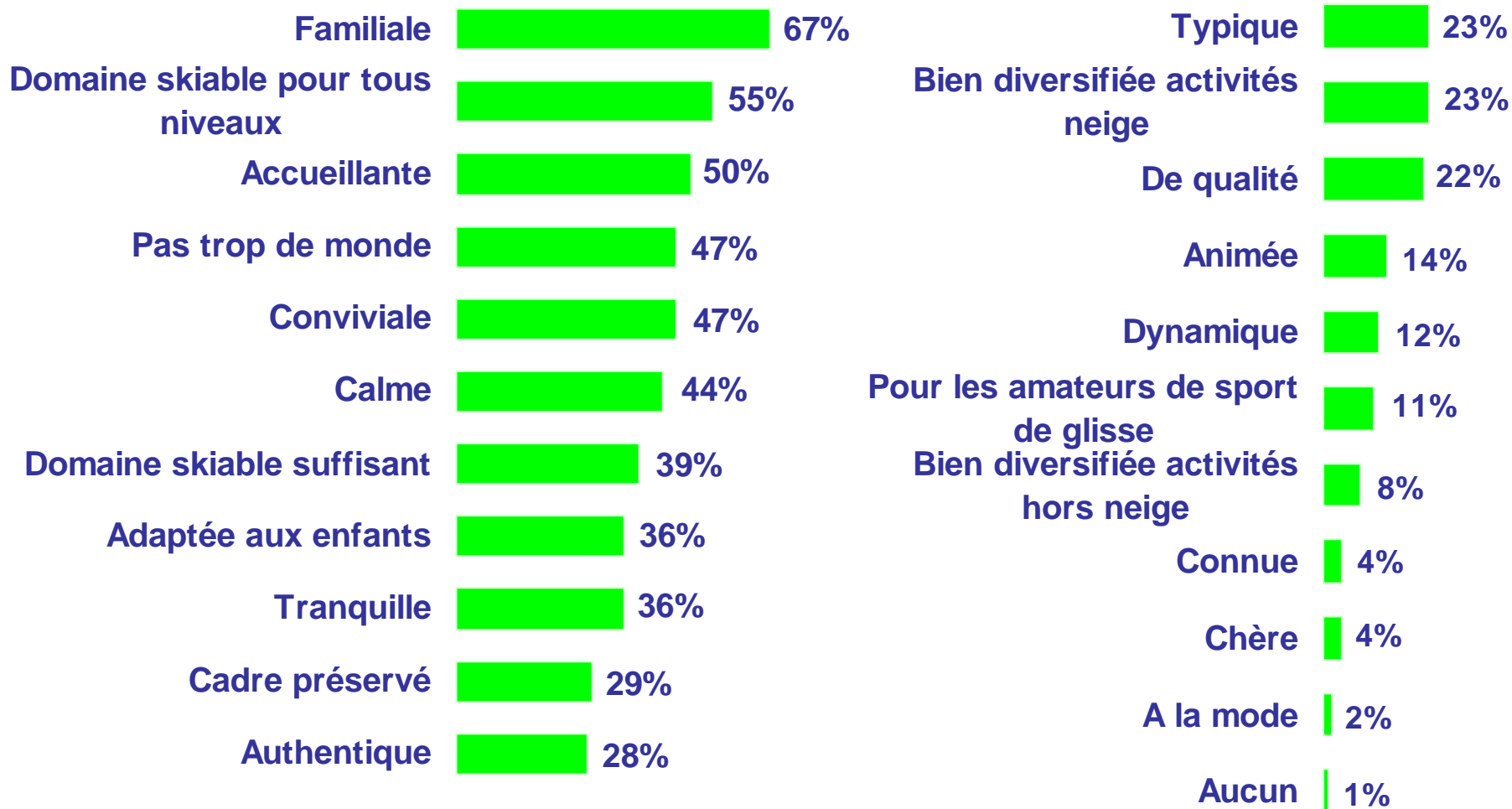
Base : 4 036 personnes (ensemble)



Personnalité de la station



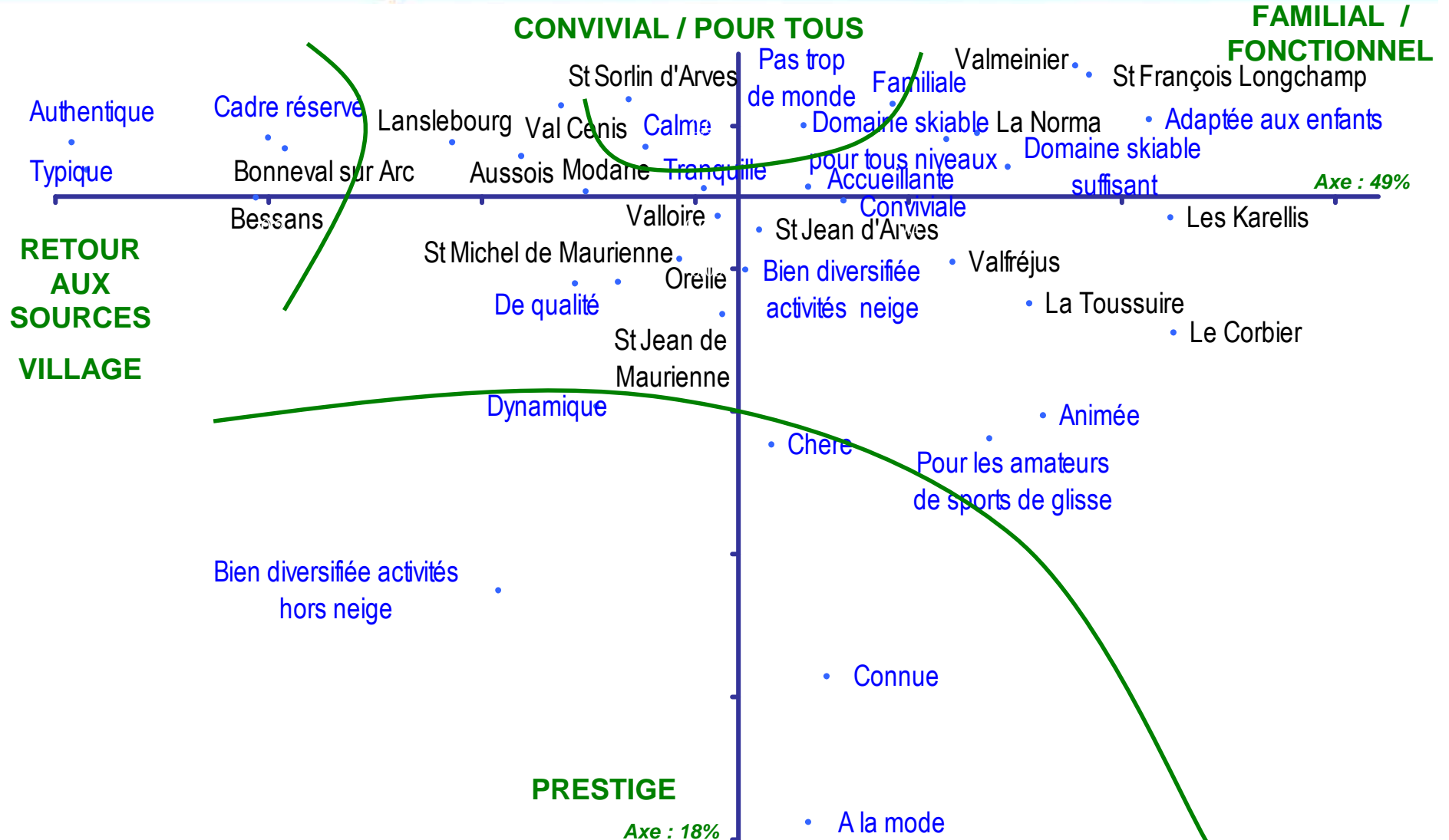
Question 23a : Parmi la liste suivante, quels adjectifs décrivent bien la station ... ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 3 072 personnes (visiteurs Maurienne hiver 2004/2005)



AFC Personnalité des stations





- Ce qu'il faut retenir -



Ce qu'il faut retenir



- **2/3 des touristes hiver sont déjà venus en Maurienne en hiver**
- **des groupes assez nombreux (famille, amis)**
- **une durée de séjours calée sur une semaine, avec en moyenne 5,8 jours d'activités avec forfait**
- **une activité neige pratiquée par quasiment tous. Le repos, les sorties au restaurant et le shopping sont également fortement pratiqués / recherchés**
- **le comportement de ski est segmenté :**
 - entre ceux qui ne skient que dans leurs stations
 - et ceux qui pratiquent sur un domaine relié



Ce qu'il faut retenir



- **des motivations centrées sur :**
 - **les activités neige, les domaines**
 - **le caractère des stations**
 - **le besoin de ressourcement**
 - **le prix**

- **une bonne satisfaction globale**

- **les points d'amélioration sont plutôt hors skis**
 - **activités annexes, loisirs (divertissements, spectacles ...)**
 - **prix**

- **leviers pour les non visiteurs 2004/2005 :**
 - **se faire connaître**
 - **les prix**
 - **les places**