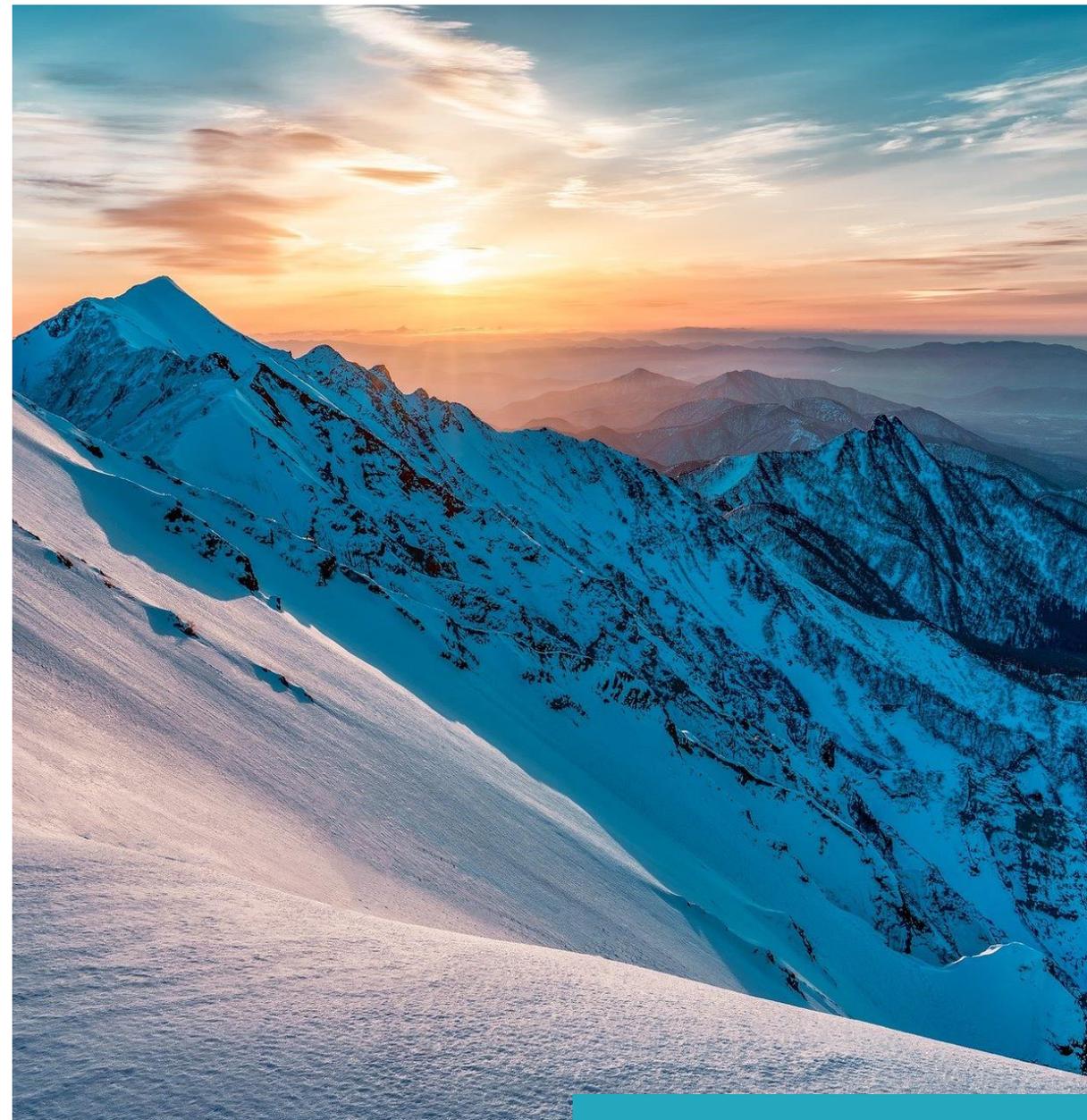




Observatoire des profils, comportements, satisfaction clients

Saison 2021/2022



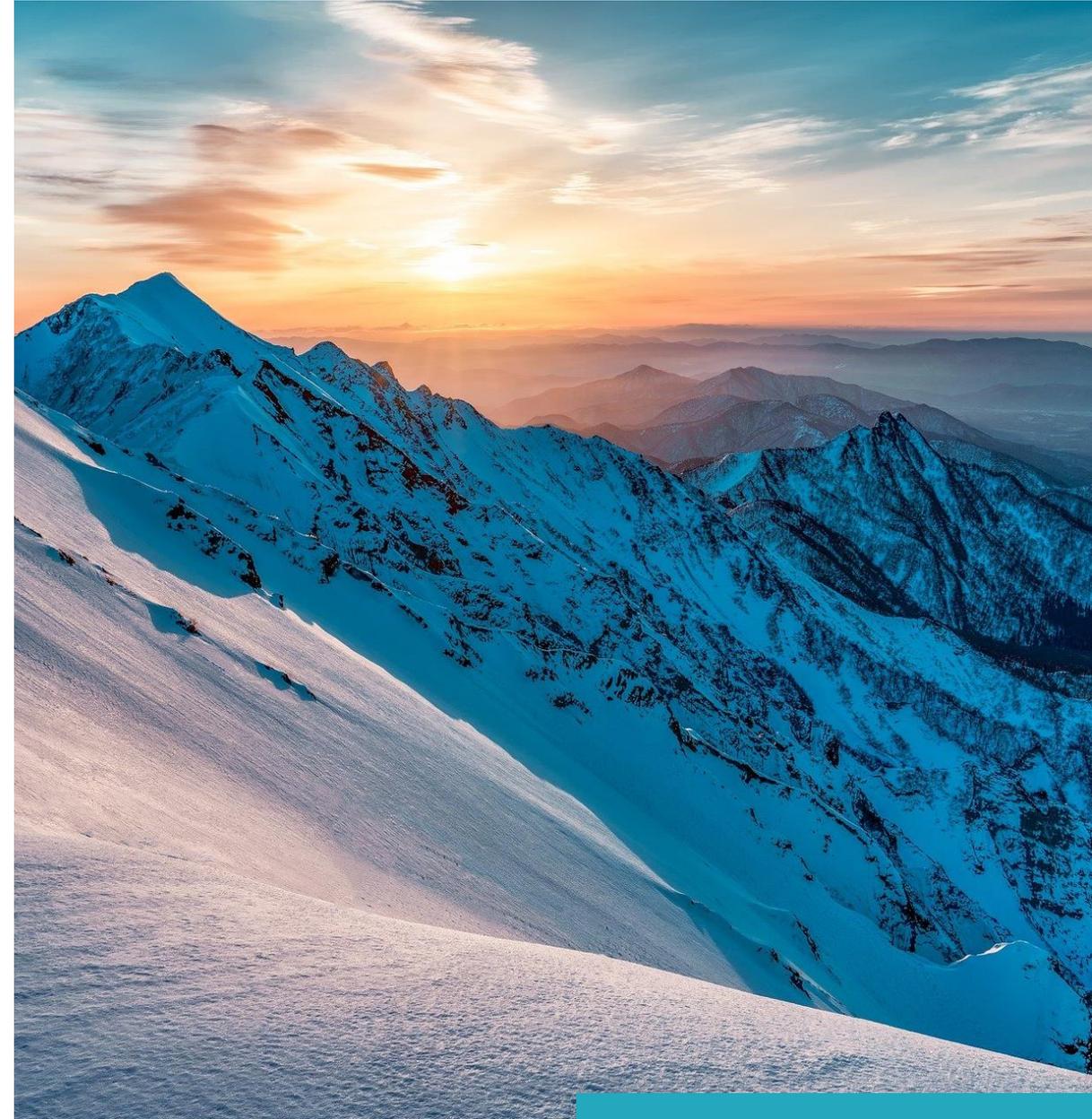
Juin 2022

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



1. Objectifs et méthodologie d'enquête



Juin 2022

Objectifs

**Caractériser les
profils clients**

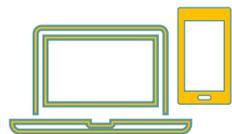
**Déterminer les
motivations et
comportements
clients**

**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 BDD Newsletter Domaine Skiable / Application / Office de Tourisme



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

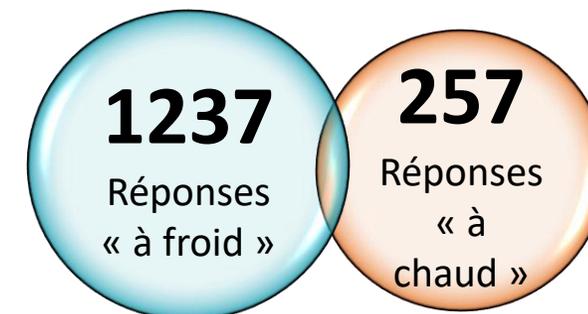


Comparatif échantillon chaud (via application) **vs froid** (via newsletter)



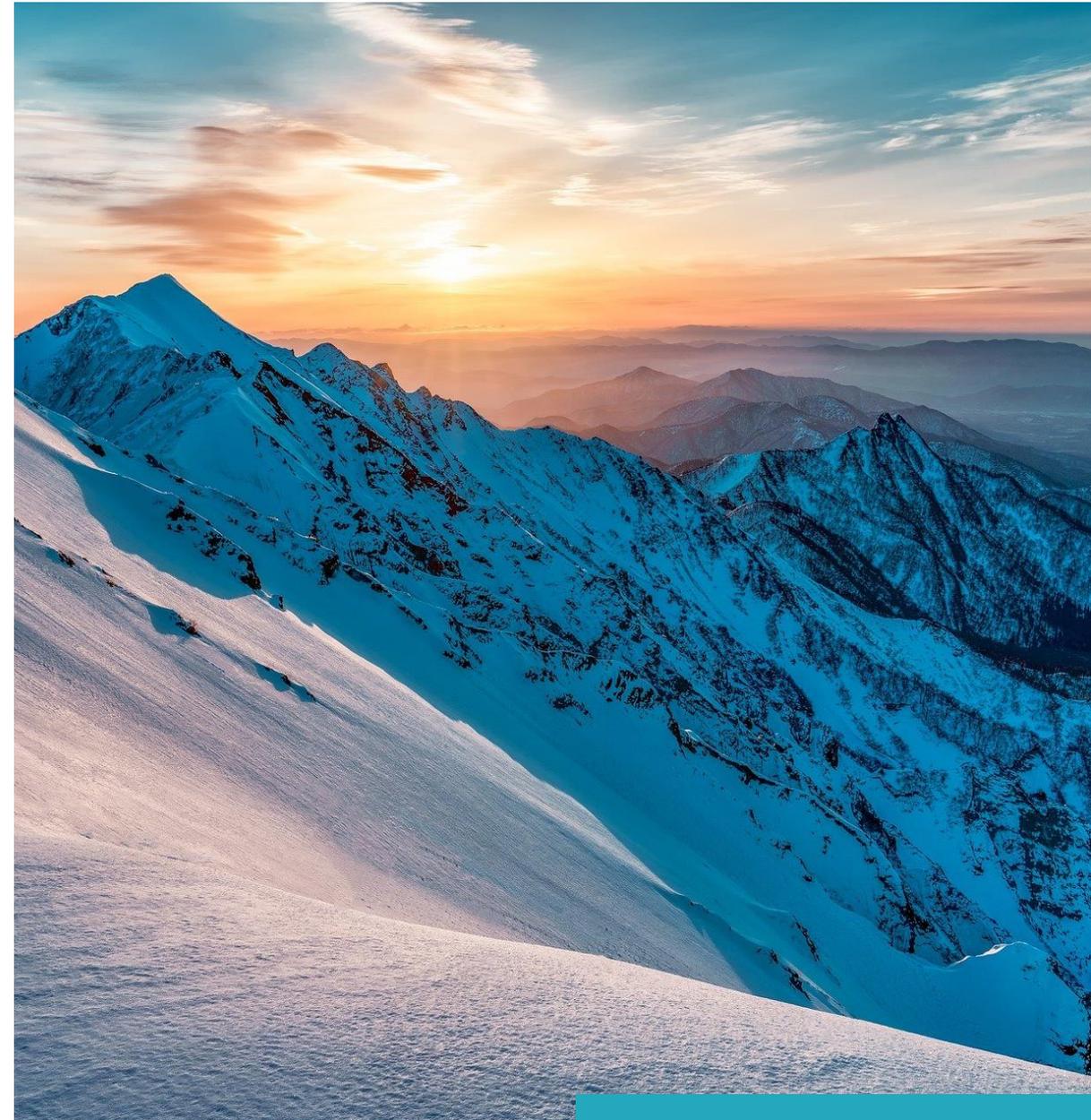
Éléments de comparaison : échantillons G2A (panel d'une trentaine de stations) + Panel National multi-stations tous massifs confondus représentatif des Français partis en station de ski pendant l'hiver 2021/2022

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE !



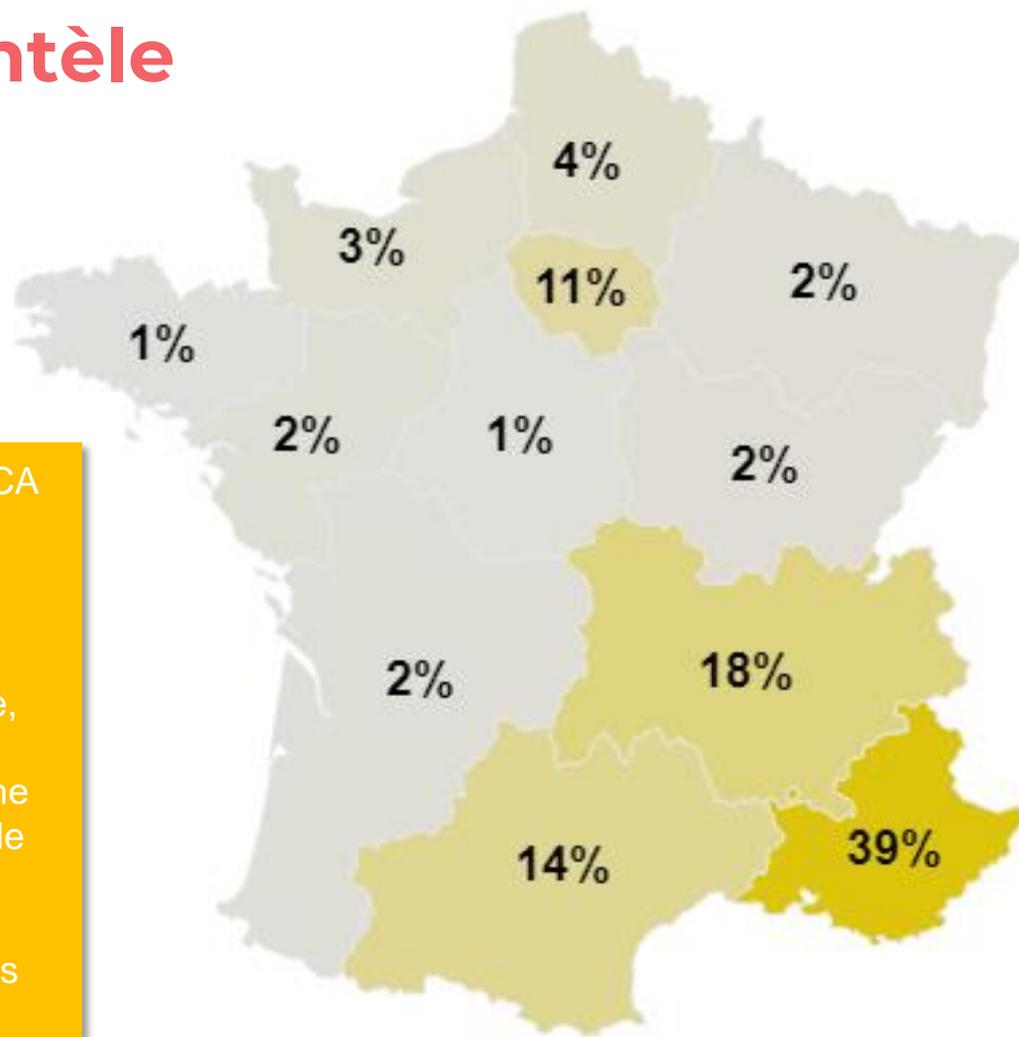


2. Les profils clients



Juin 2022

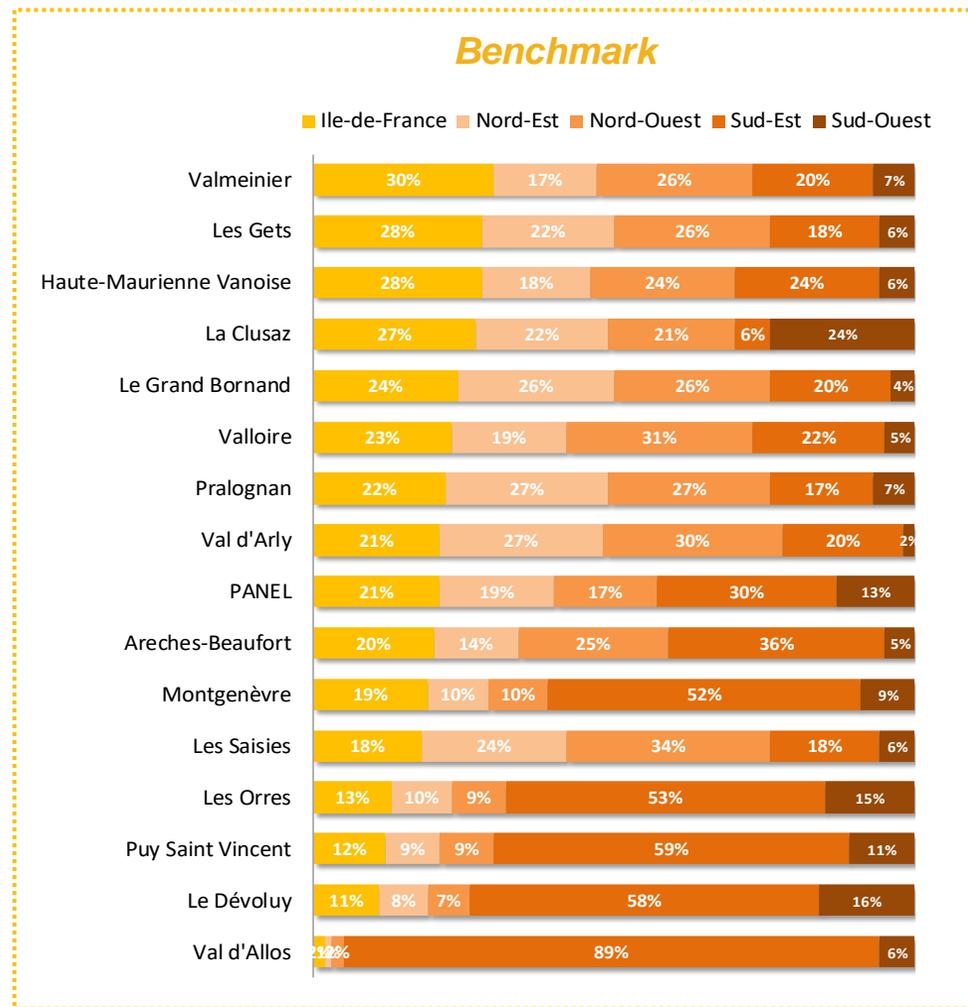
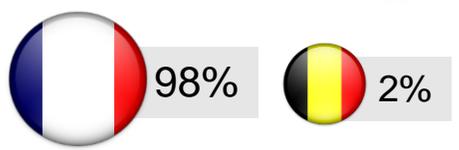
Origine clientèle



La région de proximité PACA est la principale région émettrice du marché domestique français.

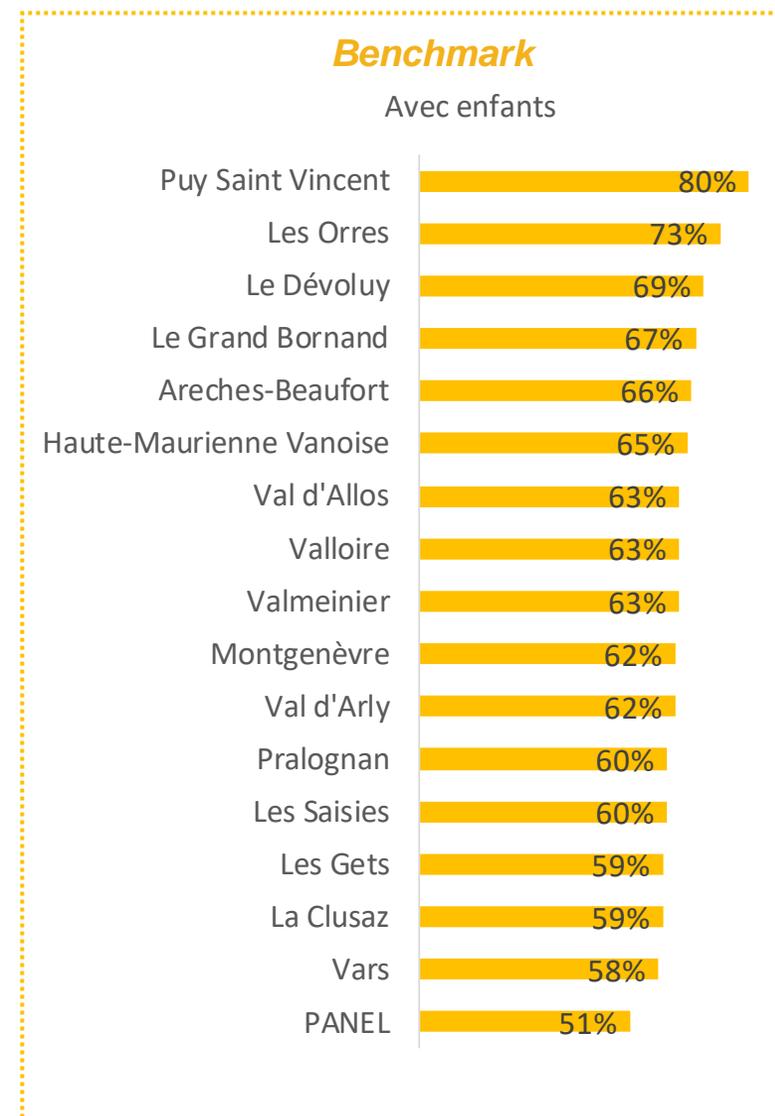
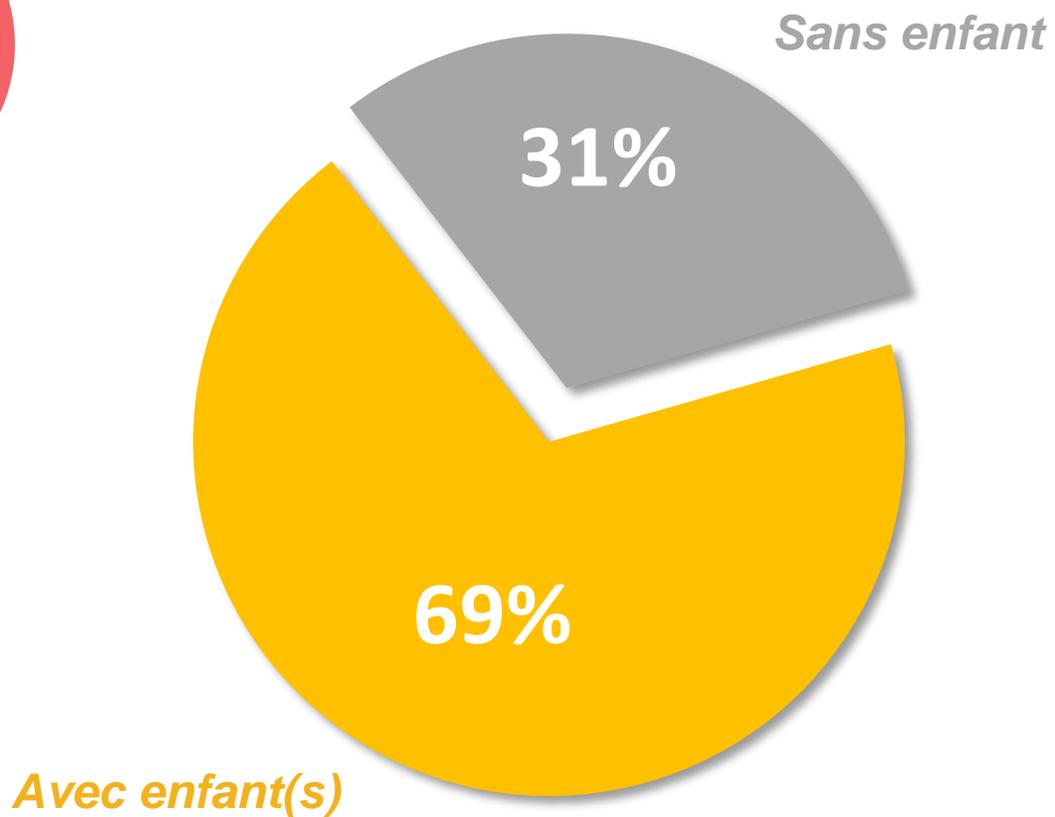
Les régions Ile-de-France, AURA, Occitanie sont également émettrices d'une part importante de clientèle pour la destination.

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



Composition de la tribu de voyage

Taille moyenne de la tribu de voyage :
5,0
personnes

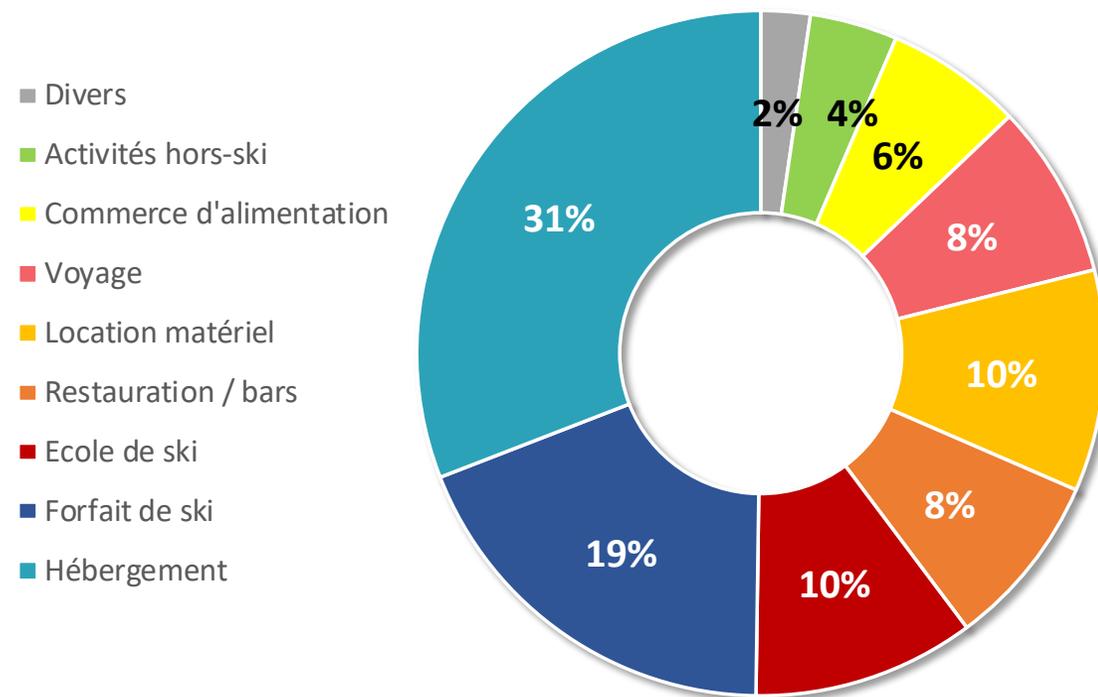


Budget – Séjours marchands

(Clients marchands : 556 répondants)

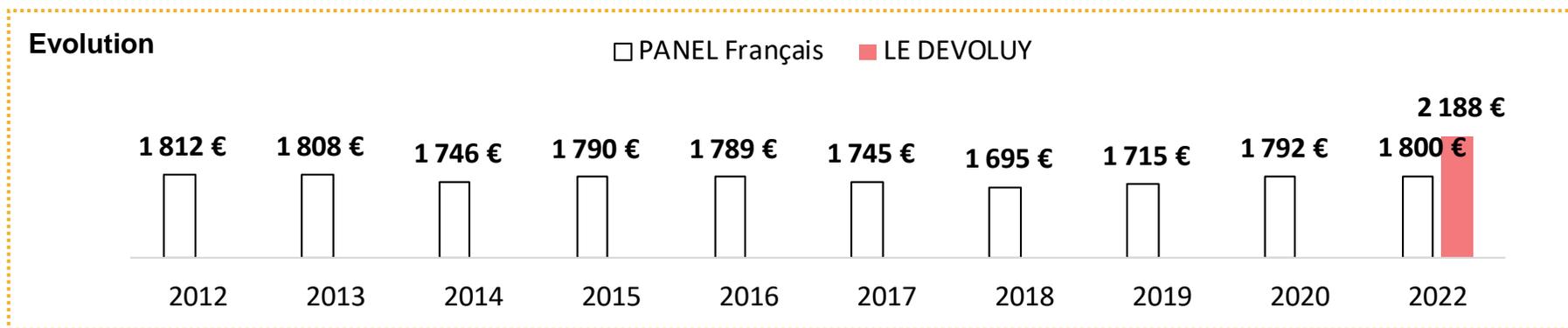


Répartition des postes de dépenses



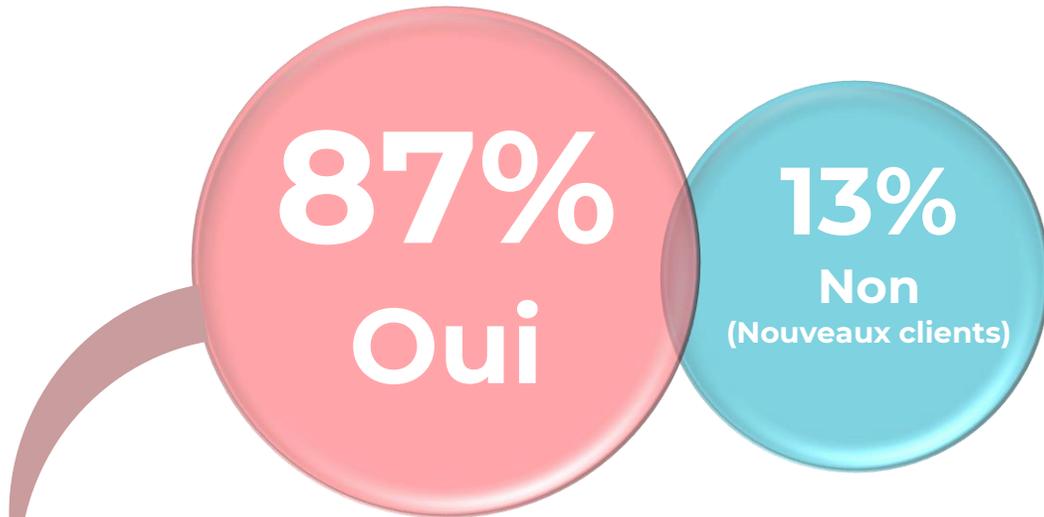
En moyenne, les clients dépensent 2 188 € pour un séjour marchand au Dévoluy: budget bien supérieur comparé au panel national.

L'hébergement, premier poste de dépenses, représente 31% du budget total.



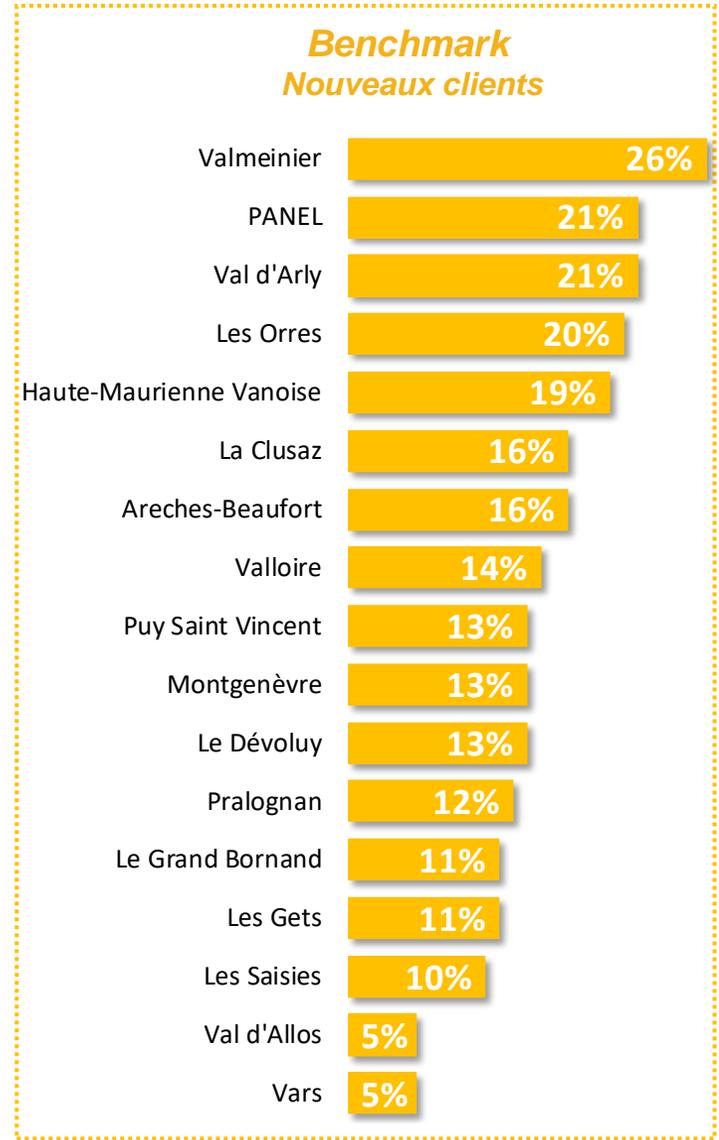
Fidélité de la clientèle

Etiez-vous déjà venu auparavant dans cette destination ?



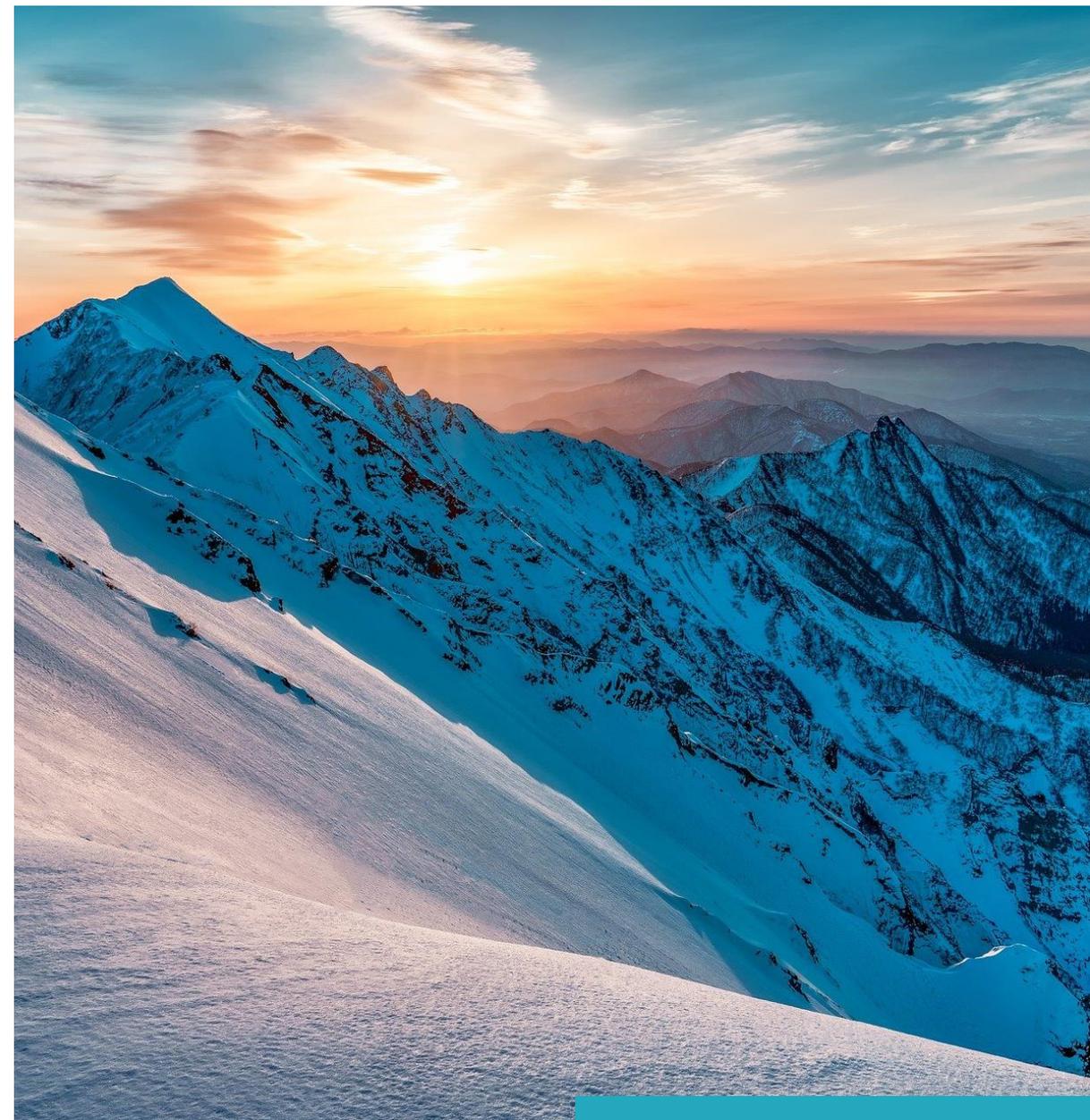
Un socle de clients fidèles voire 'addicts' très importants !

Détail du niveau de fidélité





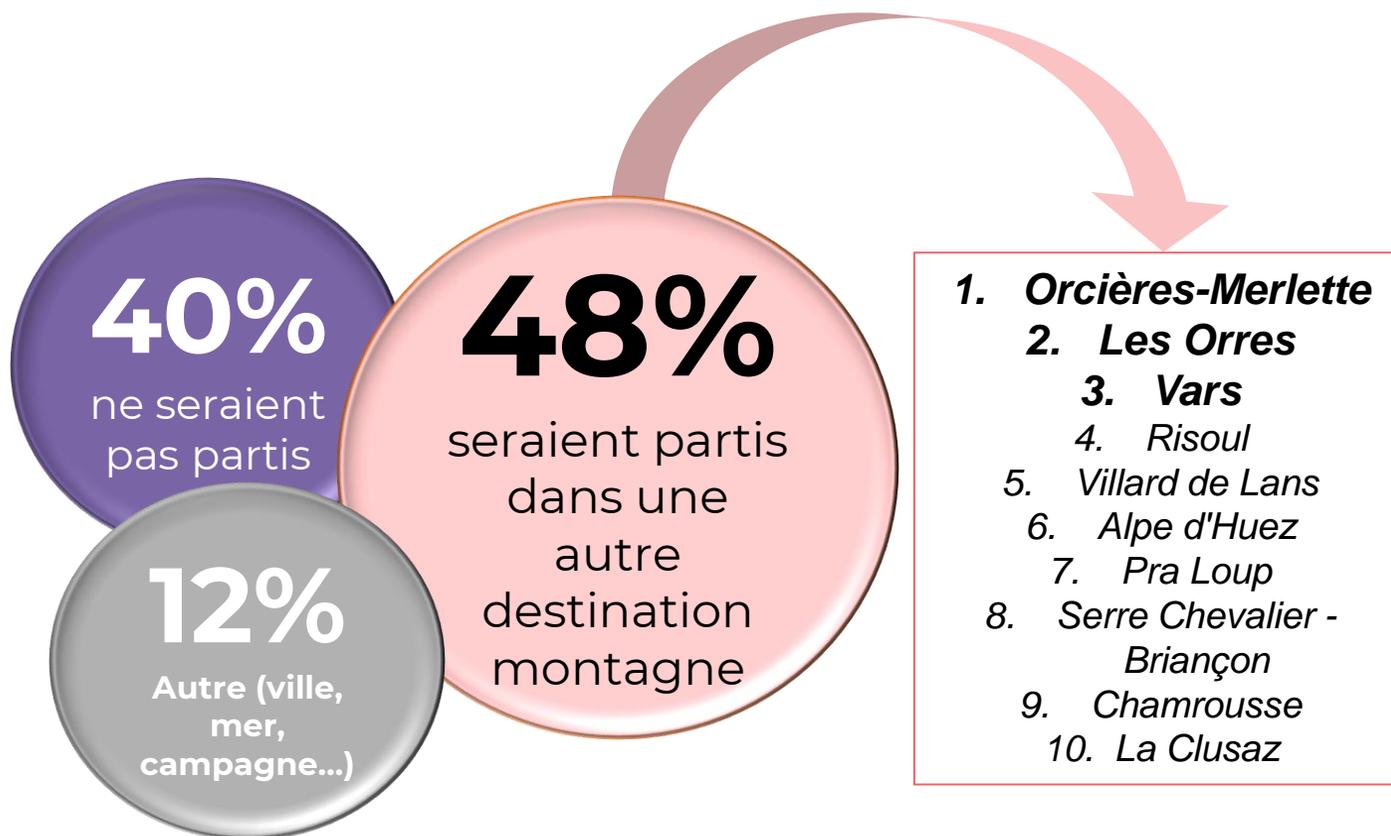
3. Le processus de choix et de réservation



Juin 2022

Le champ concurrentiel

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



1. **Orcières-Merlette**
2. **Les Orres**
3. **Vars**
4. *Risoul*
5. *Villard de Lans*
6. *Alpe d'Huez*
7. *Pra Loup*
8. *Serre Chevalier - Briançon*
9. *Chamrousse*
10. *La Clusaz*

Benchmark
Champ concurrentiel

<p>Vars LA FORÊT BLANCHE</p> <p>Serre Chevalier Alpe d'Huez Crest Voland</p>	<p>Valloire GALIBIER FRANCE</p> <p>La Plagne Alpes d'Huez La Clusaz</p>
<p>Puy Saint VINCENT DOMAINE SKIABLE • 1400-2250M • PAYS DES ÉCRINS</p> <p>Les Orres Orcières-Merlette Risoul</p>	<p>les Saïsières SAI</p> <p>La Plagne La Clusaz Alpes d'Huez</p>
<p>Montgenèvre Hautes - Alpes</p> <p>Serre Chevalier Alpes d'Huez Vars</p>	<p>LES ORRES</p> <p>Vars Risoul Orcières-Merlette</p>

Des stations telles que Orcières-Merlette, Les Orres ou Vars semblent être les principales stations alternatives pour la clientèle venue au Dévoluy cet hiver.

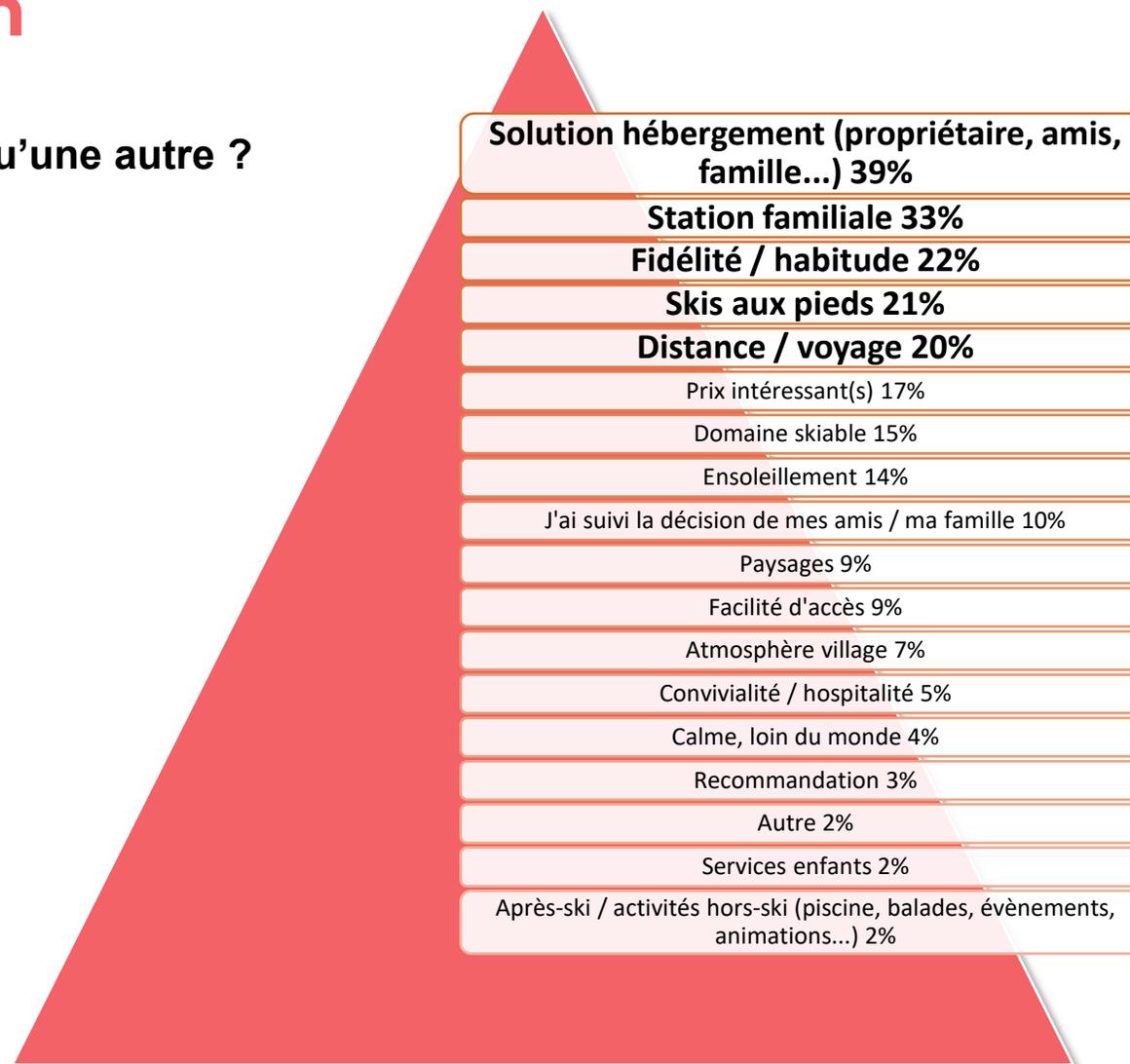
Critères de choix destination

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

Au regard de la part importante de séjours non-marchands, la solution hébergement apparait comme premier critère de choix de la destination.

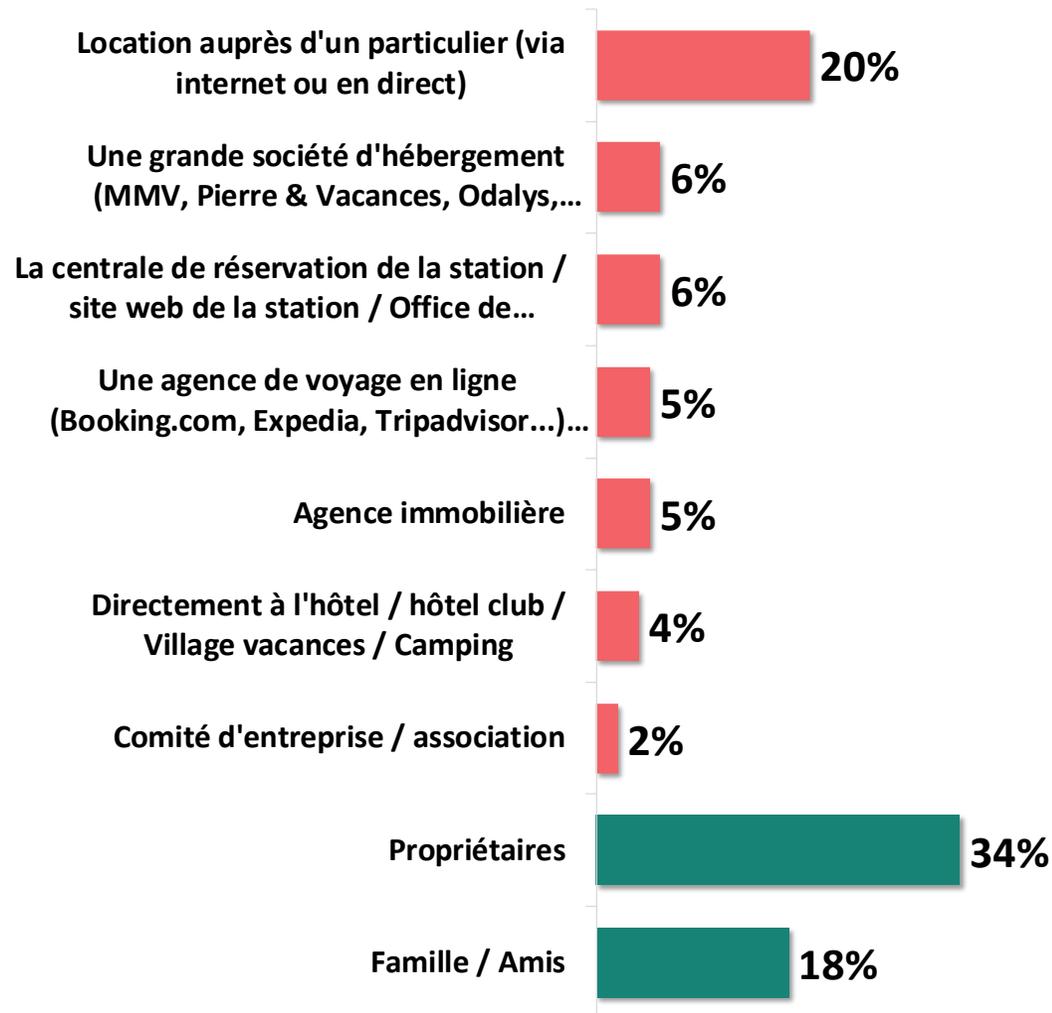
Le côté familial de la station fait partie des éléments de choix pour un tiers des clients.

Le critère « ski aux pieds » séduit une partie des clients également en raison de la proximité des hébergements des pistes.



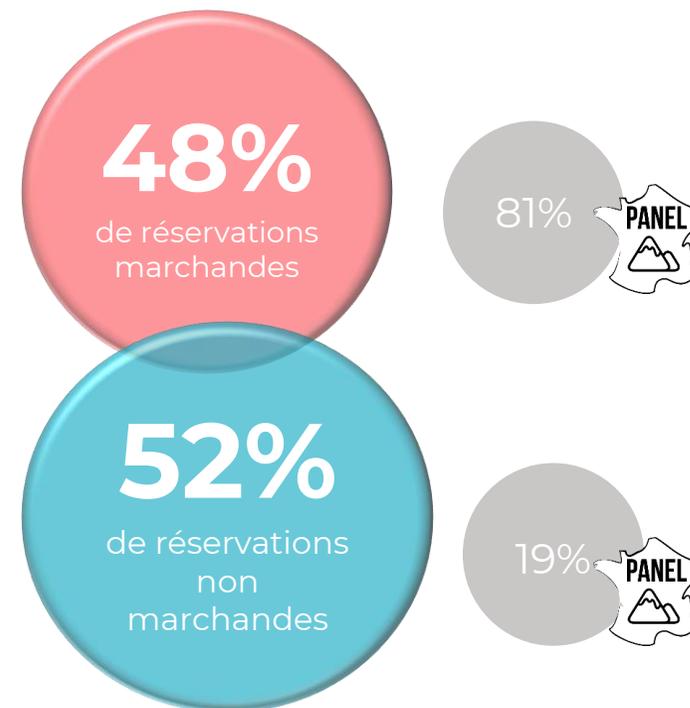
Canaux de réservation

Qui était votre interlocuteur pour la réservation ?



La location C2C, premier canal de réservation marchand au Dévoluy : très efficace !

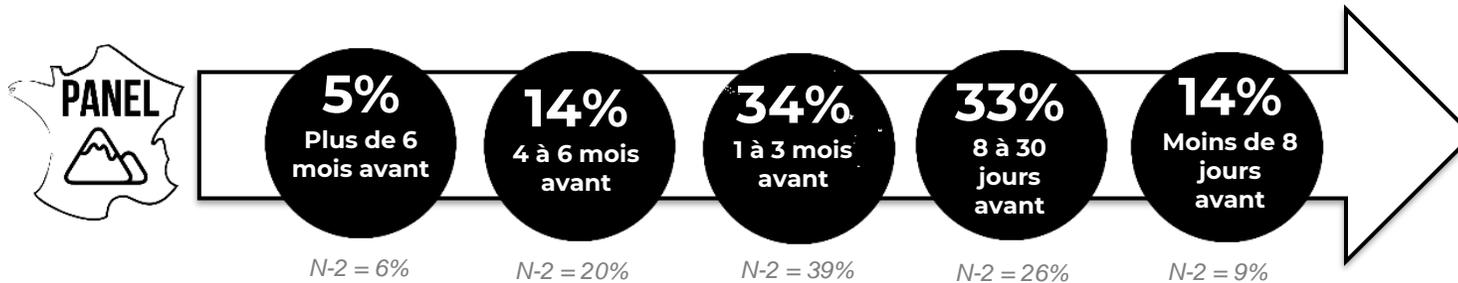
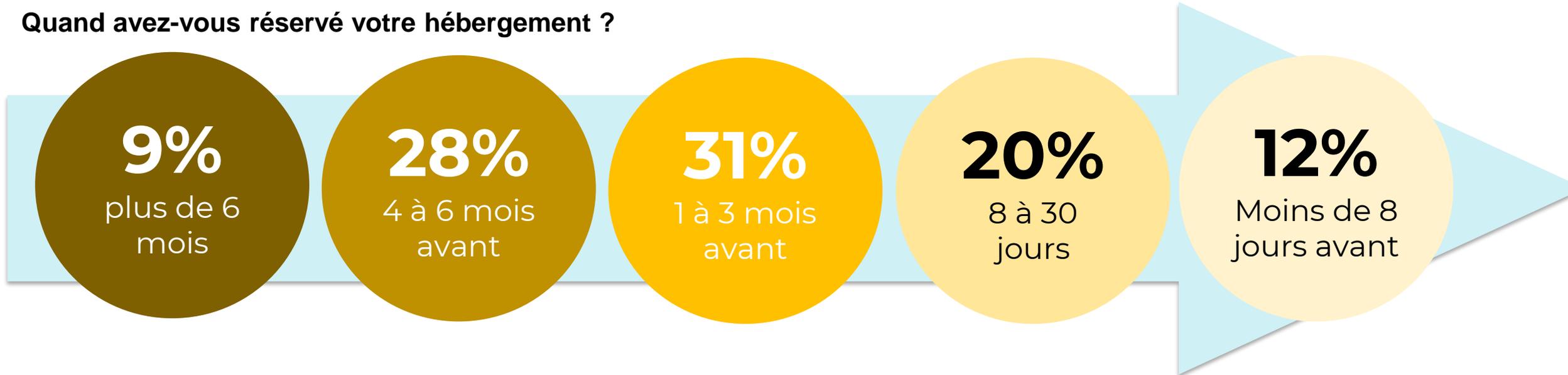
Plus d'une réservation sur 2 est non-marchand, principalement des séjours réalisés par des propriétaires de résidence secondaire.



Anticipation des réservations - séjours marchands

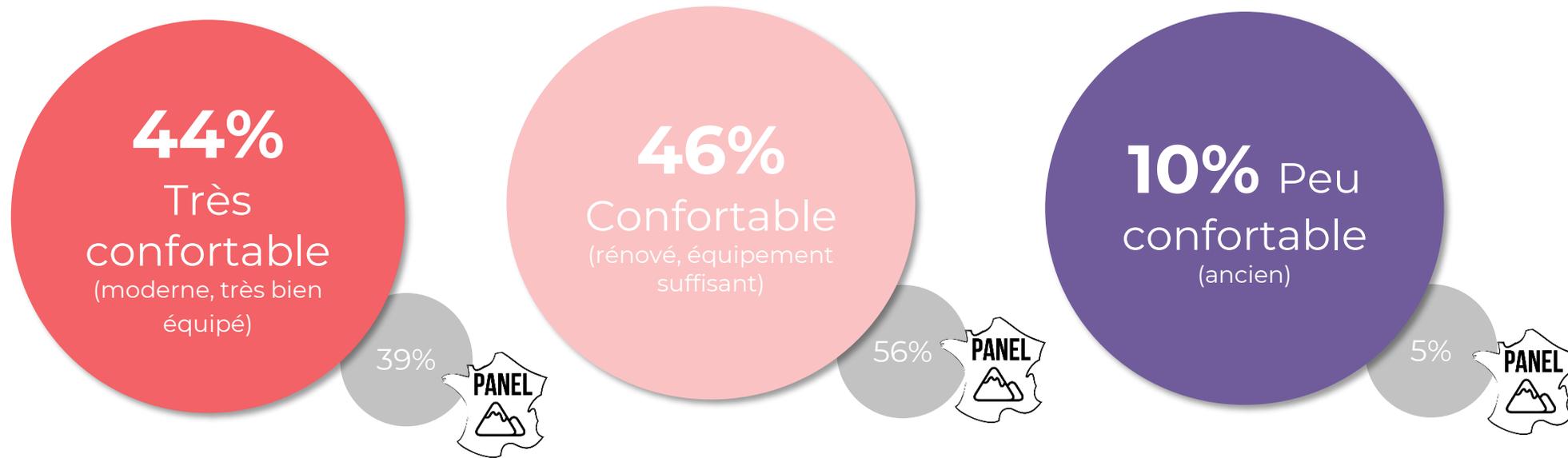
(Clients marchands : 556 répondants)

Quand avez-vous réservé votre hébergement ?



Etat de l'hébergement

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



Benchmark
Note de satisfaction /10 hébergement en général

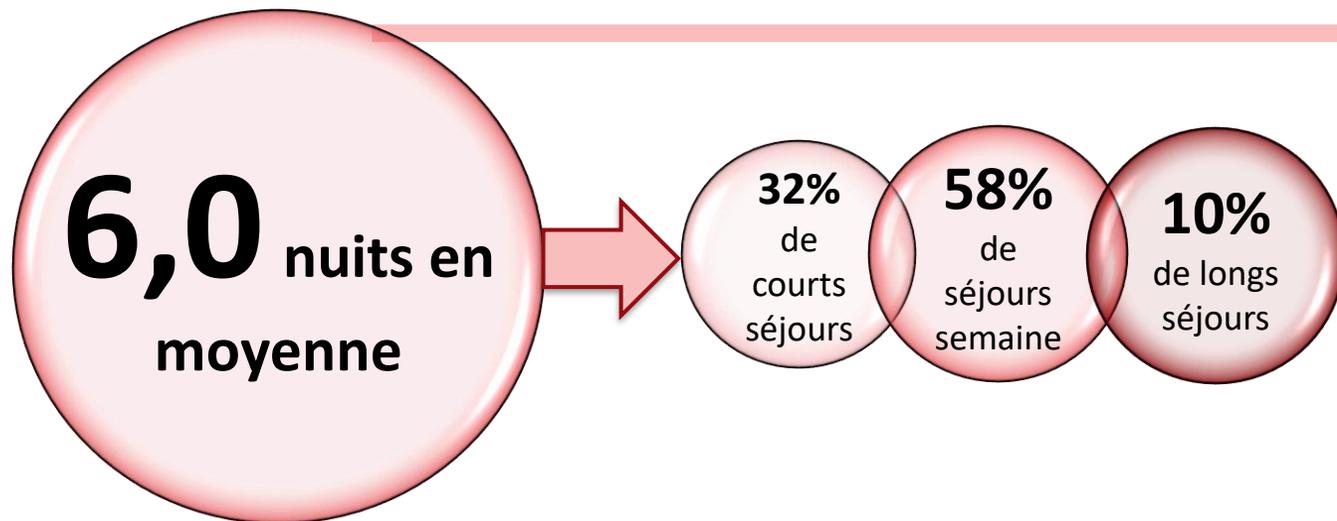
8,7	Pralognan
8,6	Puy-Saint-Vincent
8,6	Vars
8,5	Arêches-Beaufort
8,5	Valloire
8,4	Le Dévoluy
8,4	Montgenèvre
8,4	Les Gets
8,4	La Clusaz
8,3	Val d'Arly
8,3	Panel
8,2	Les Saisies
8,2	Haute Maurienne Vanoise
7,9	Valmeinier
7,9	Les Orres

Des hébergements de belle qualité au Dévoluy, un vrai atout pour la destination, plus de 9 clients sur 10 jugent leur hébergement confortable voire très confortable. La station obtient également une des meilleures notes de satisfaction globale hébergement.

Un point de vigilance tout de même pour 10% des hébergements qui sont jugés peu confortables, poids au dessus de la moyenne nationale.

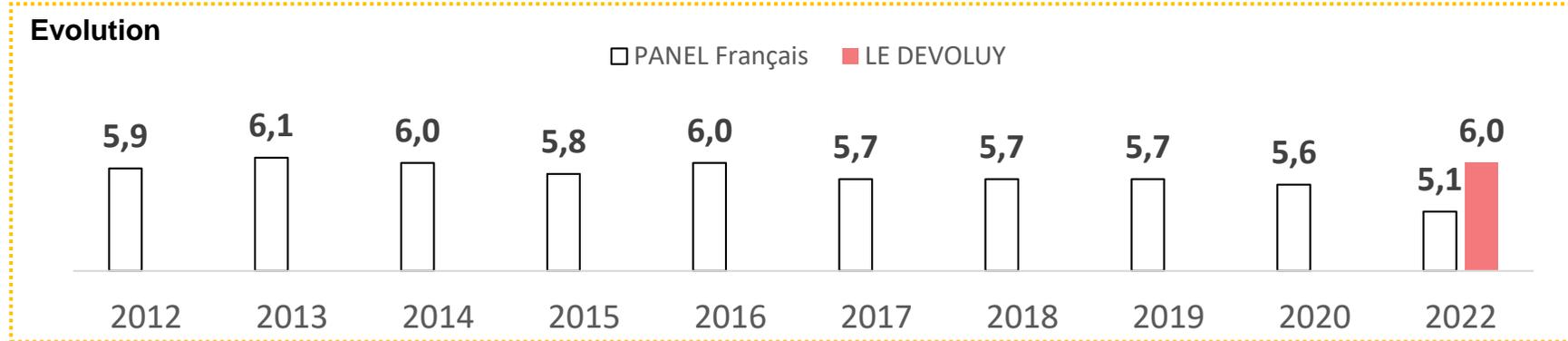
Durée de séjour

Quelle était la durée de votre séjour ?



Dans quel secteur étiez vous logé ?

63% SuperDévoluy
 37% La Joue du Loup

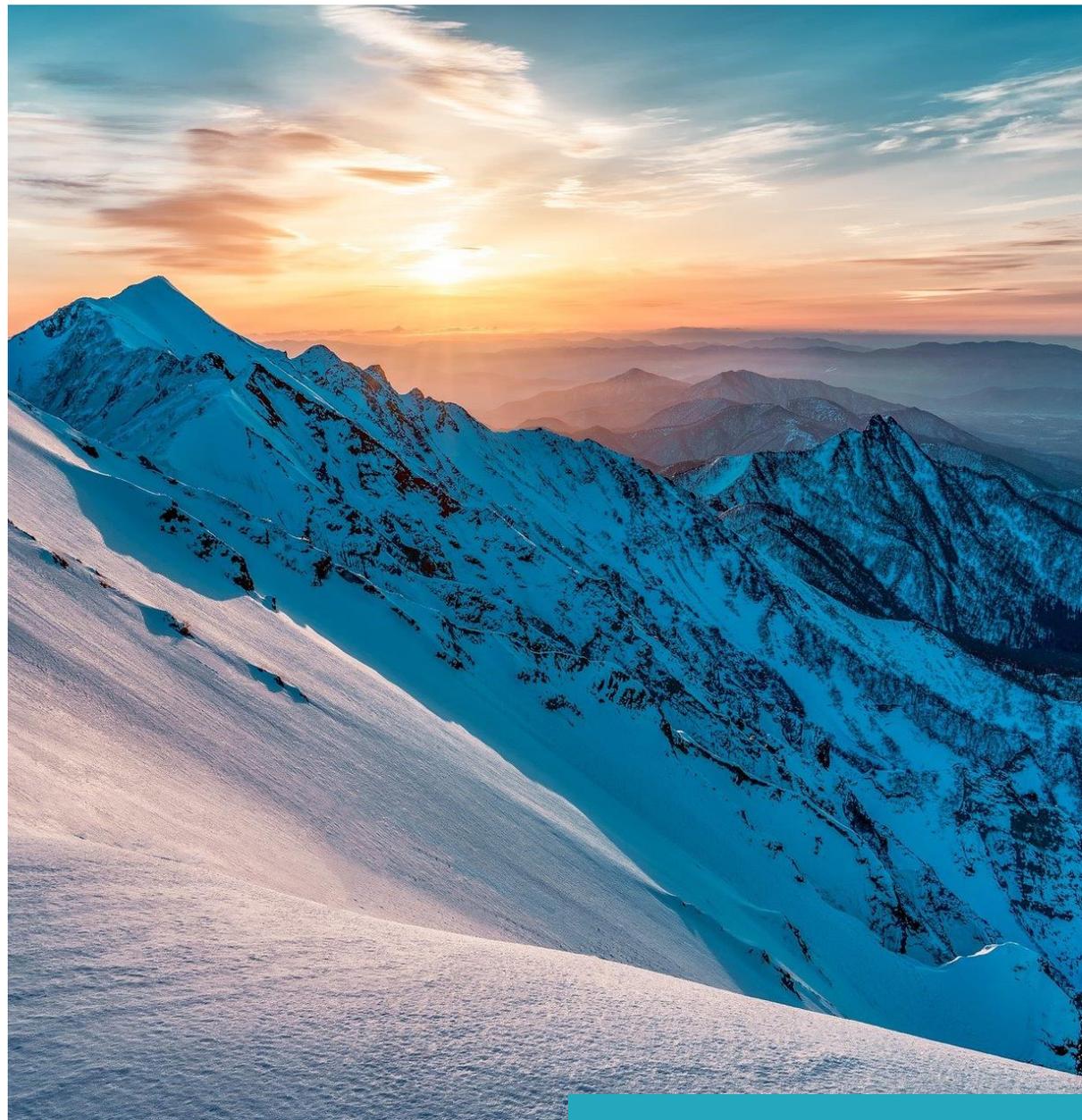


Les clients au Dévoluy séjournent en moyenne 6,0 nuits avec plus de la moitié des séjours à la semaine. Près d'un tiers des séjours sont de courtes durées.

Les résultats sur le marché national confirment une tendance à la baisse du nombre moyen de nuit en station de montagne l'hiver.



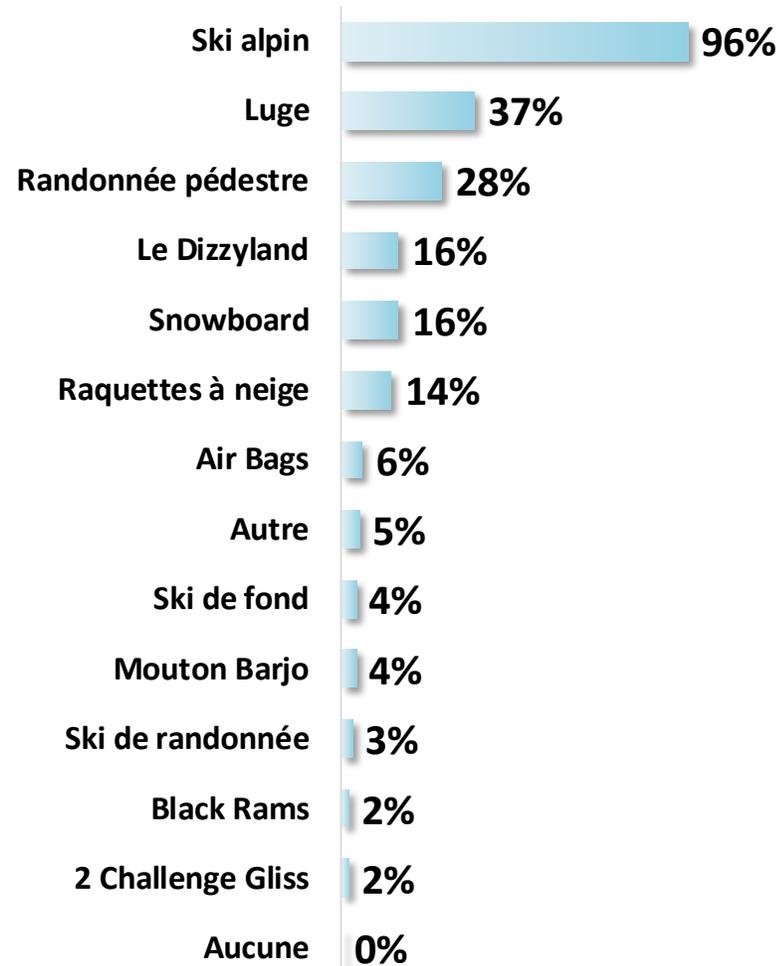
4. Les activités pratiquées



Juin 2022

Activités pratiquées

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

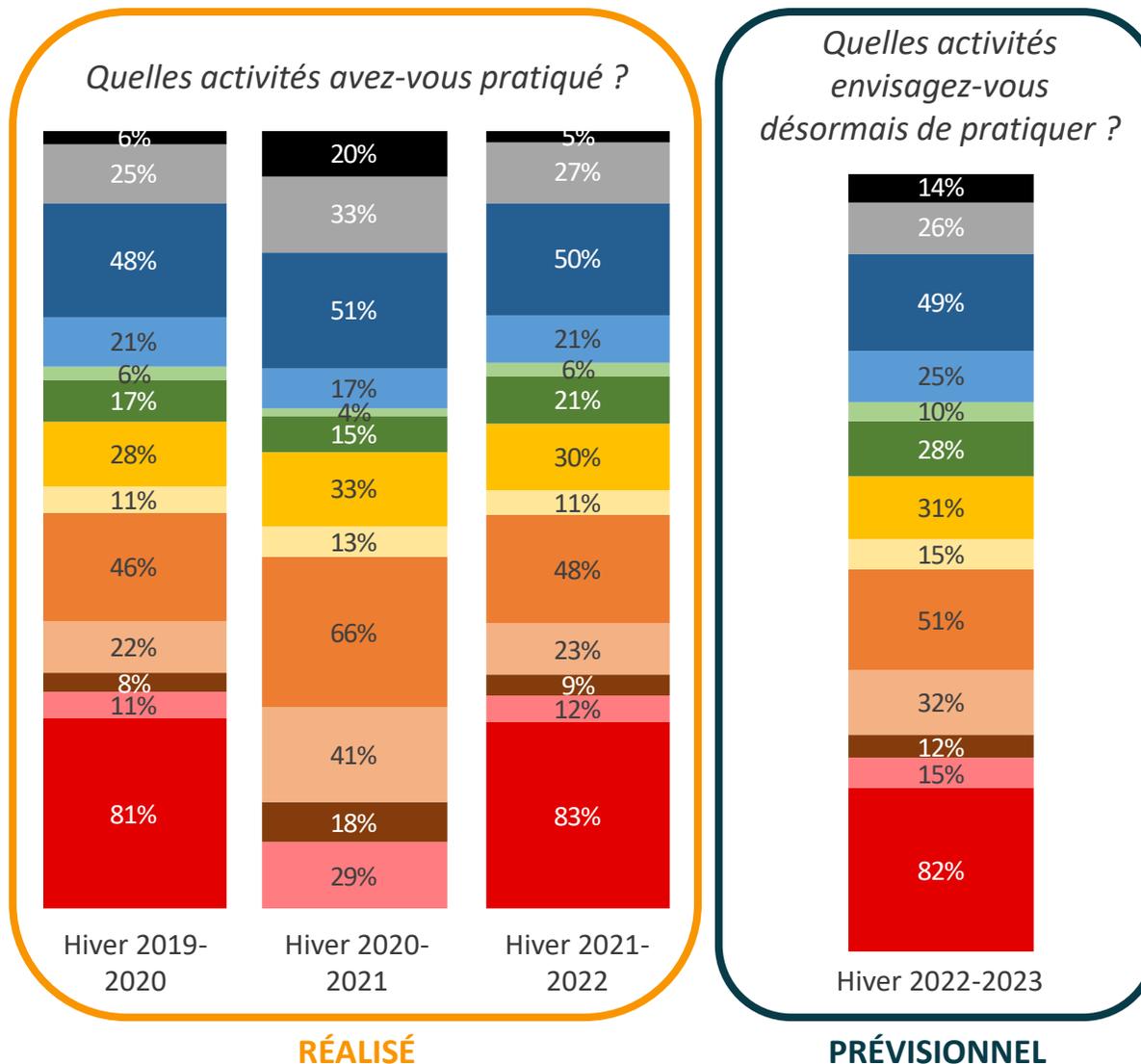


ENQUÊTE 2022 – CONSÉQUENCES DE LA CRISE COVID SUR LES COMPORTEMENTS CLIENTS



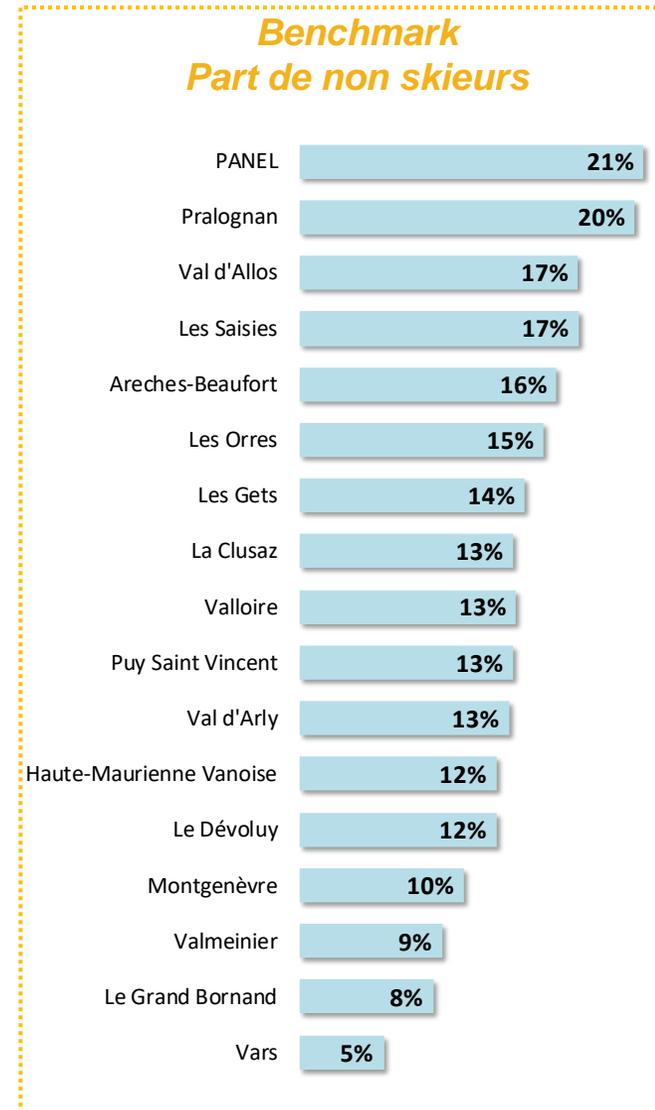
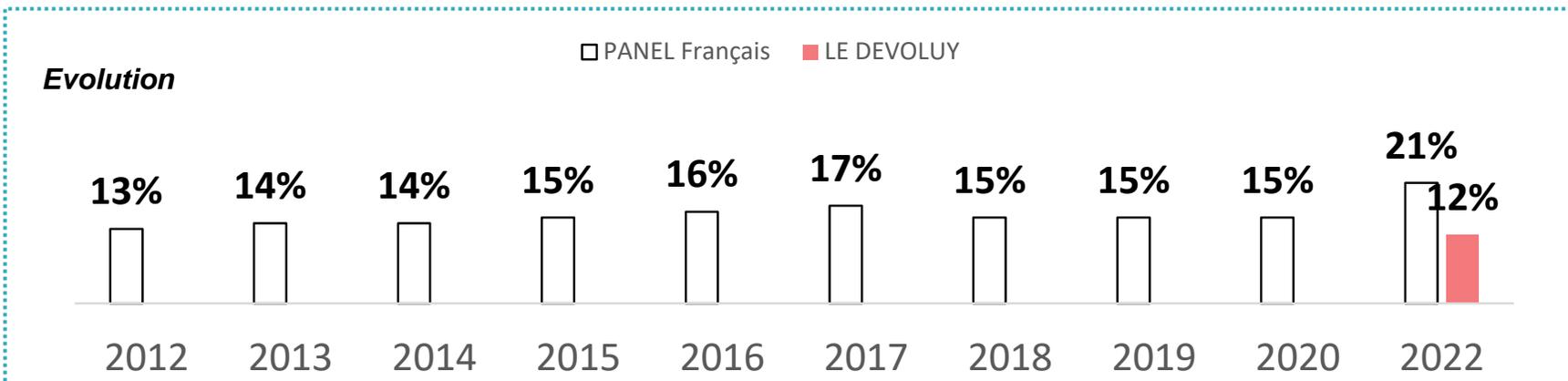
Le ski alpin reste de loin l'activité la plus pratiquée pendant les séjours à la montagne.

Pour l'hiver 2022-2023, les clients envisagent de prendre plus de temps qu'habituellement pour découvrir la gastronomie du territoire, profiter d'un espace bien-être...



- Autres (chiens de traîneaux, motoneige...)
- Luge
- Se retrouver en famille / entre amis
- Dégustation, gastronomie
- Spectacles, évènements
- Espace bien-être, spa
- Farniente, repos
- Visistes culturelles, sites naturels
- Balade, randonnée à pied
- Raquettes à neige
- Ski nordique
- Ski de randonnée
- Ski alpin

Les non-skieurs absolus



Satisfaction domaine skiable

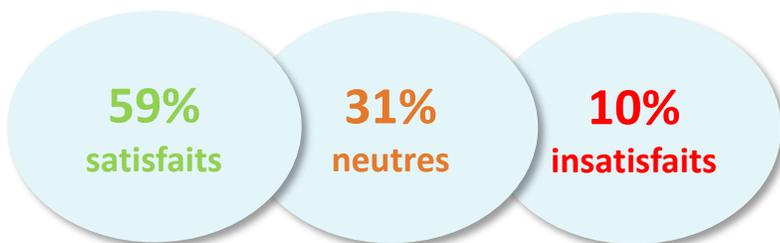
Quelle est votre appréciation générale sur le domaine skiable ?



Notes «à froid»



Notes «à chaud»



La satisfaction domaine skiable est égale à 7,7/10 au regard des conditions d'enneigement difficiles dans les Alpes du Sud cet hiver. Près de 6 clients sur 10 restent satisfaits.

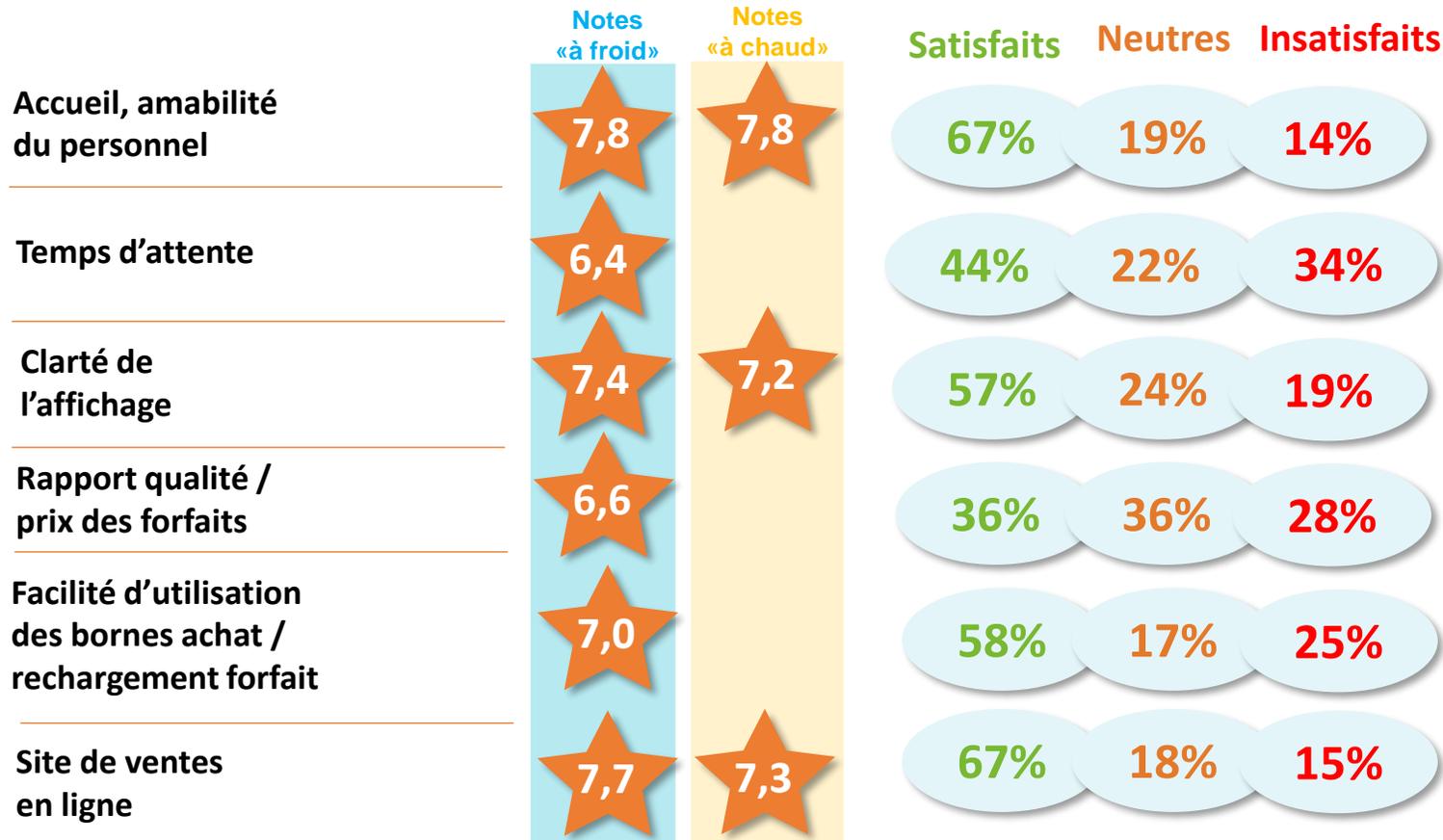
Benchmark Note de satisfaction /10 Domaine skiable 2021/2022

- 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 Valmeinier
- 8,2 Montgenèvre
- 8,1 La Clusaz
- 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

H22



Remarques, suggestions...

- Prix / produits / informations (179 citations)**
 - « La réservation sur internet doit être revue, trop long »
 - « Possibilité achat forfait des petits (chasse neige) sur l'application »
 - « Le prix des forfaits a augmenté au fil du séjour, sans explication et sans changements majeurs sur le domaine skiable »
 - « Impossible de recharger sur le site le forfait »
 - « Site internet d'achat des forfaits préhistorique »
 - « Mettre un forfait 1/2j pour le chasse neige »
 - « Pas assez d'écart de prix entre demi et journée »
 - « Pas de forfaits 2h »
- Attente / organisation des caisses (197 citations)**
 - « Possibilité d'acheter aux bornes à remettre en place, trop d'attente à la caisse principale de vente de forfait »
 - « Très mauvaise gestion. Ouverture trop tardive donc très grosse attente »
 - « Le nombre de guichets a augmenté »

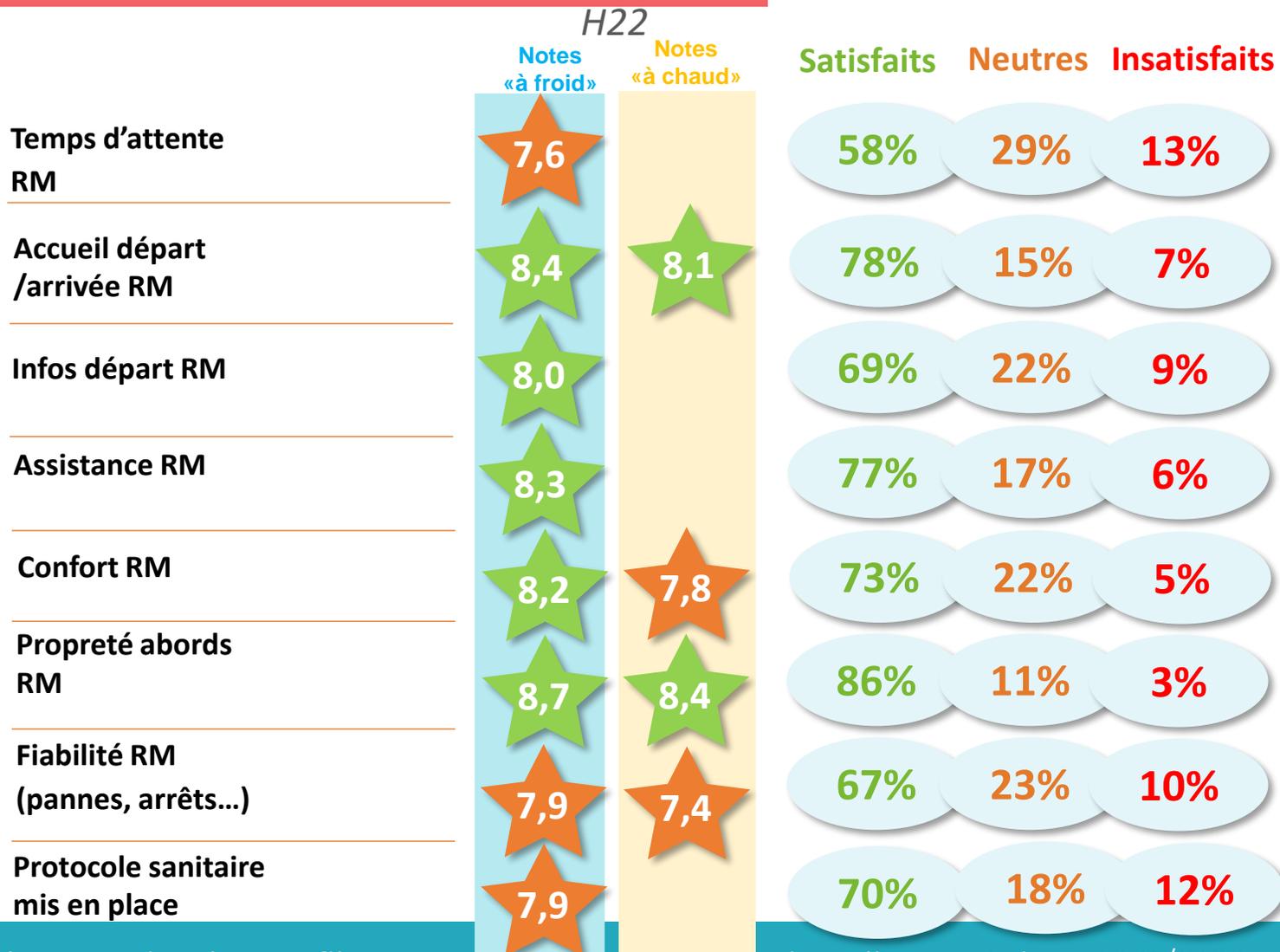
Satisfaction domaine skiable

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	Val	LE DÉVOLUY.SKI	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 / recharge forfait	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



Remarques, suggestions...

- Performance / vétusté / confort (126 citations)**

- « En temps de neige, balayez les télésièges en priorité, puis le sol »
- « De l'aide au télésiège du génepy »
- « Mettre un télésiège débrayable après la piste du Serre Lacroix car au départ, on se le prend dans les jambes et cela fait très mal.... »
- « Un second télésiège ou télécabine pour rejoindre superdévoluy serait un gros point d'amélioration »
- « Certains télésièges non débrayables »

- Attente / flux (97 citations)**

- « Passage skieur seul pour compléter les télésièges »
- « Malheureusement, non respect du protocole sanitaire par de trop nombreux skieurs et rappels trop peu fréquents par le personnel »
- « Système de file d'attente au niveau des télésièges a été nettement amélioré »
- « Avoir du personnel souriant, content d'être là et d'avoir des clients. Qui ne ferment pas avant l'heure... »

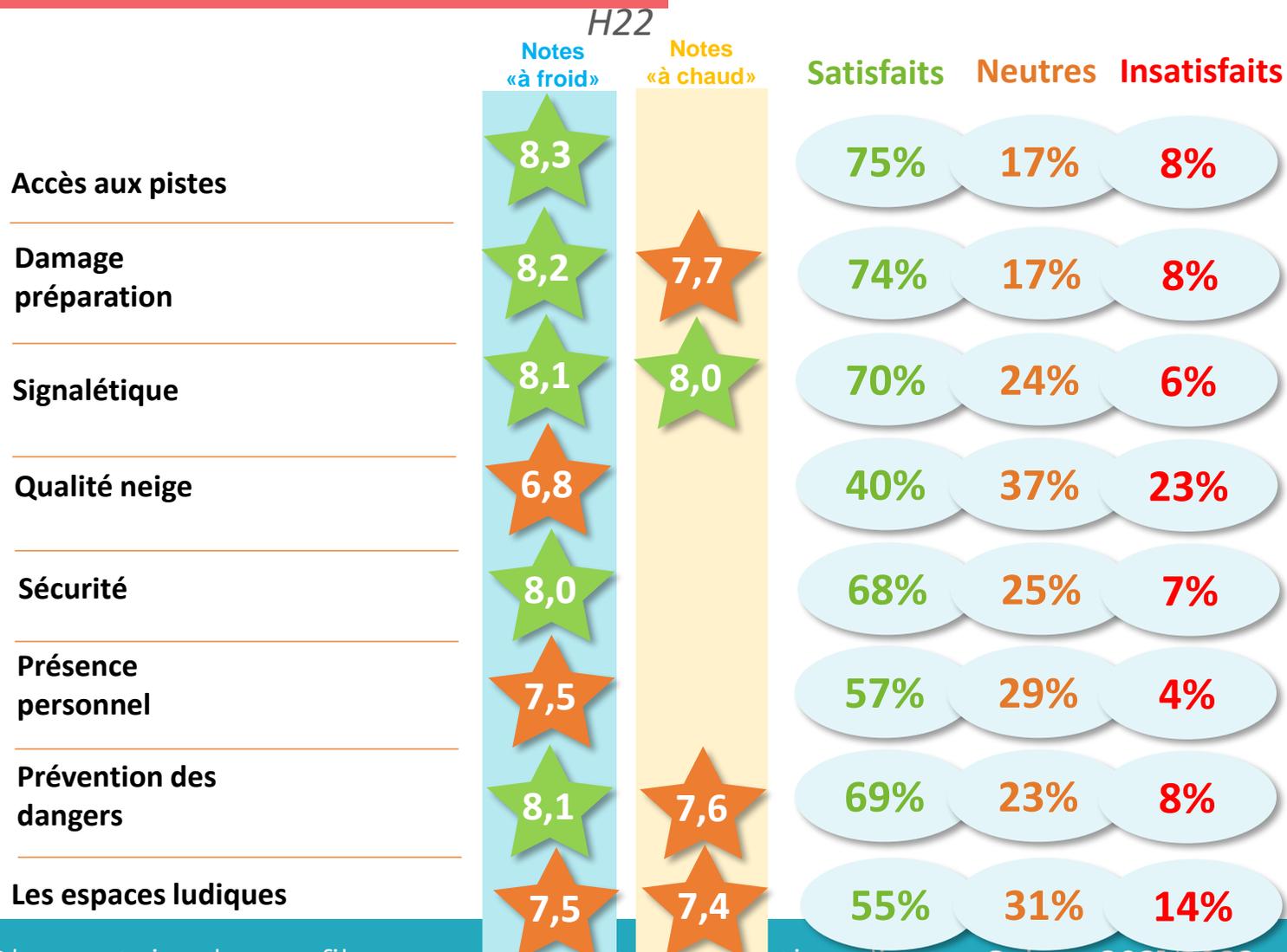
Satisfaction domaine skiable

LES REMONTEES MECANIKES

	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.SKI	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	8,4	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



Remarques, suggestions...

- Signalétique / Sécurité (122 citations)**
 - « Je n'ai pas vu de personnel de piste sur les pistes »
 - « Le balisage devrait être vérifié tous les jours trop de balisage couché au sol dès l'ouverture des pistes »
 - « Il faut fermé les pistes où il y a trop de cailloux, mes skis sont massacrés »
 - « Une priorité sur le fléchages des noms des pistes »
 - « Il manque cruellement de panneaux pour savoir où aller pour rejoindre telle ou telle piste »
 - « Trop de gens sont inconscients et cela nécessiterait plus de surveillance »
- Entretien / damage (98 citations)**
 - « Créez et installez plus de canons, le domaine vivra mieux les météo capricieuses »
 - « Manque de neige évident après la pluie, mais insuffisance flagrante d'entretien »
 - « Moins de bosses sur les pistes »
 - « Trop glacé mal entretenue »

Satisfaction domaine skiable

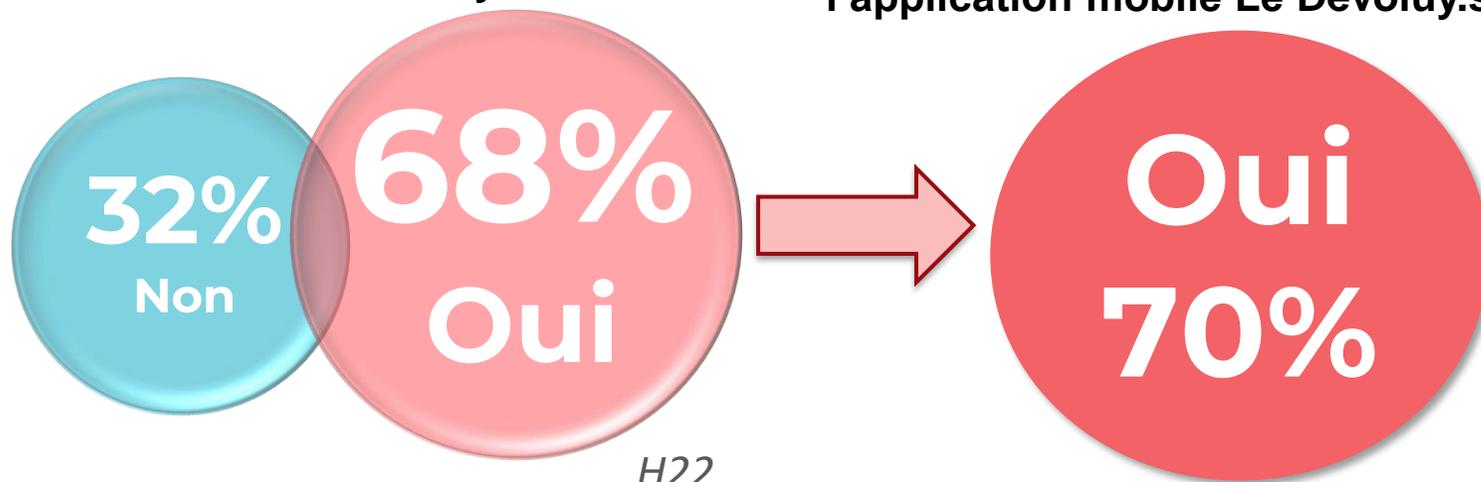
LES PISTES & LA SECURITE

	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 .SKI	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

Application LeDévoluy.ski

Avez-vous utilisé l'application mobile Le Dévoluy.ski ?

Avez-vous acheté votre forfait de ski sur l'application mobile Le Dévoluy.ski ?

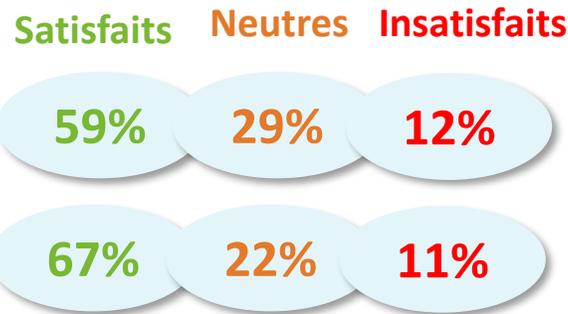


H22

Appréciation globale



Processus d'achat



Remarques, suggestions...

• Proposition produit (125 citations)

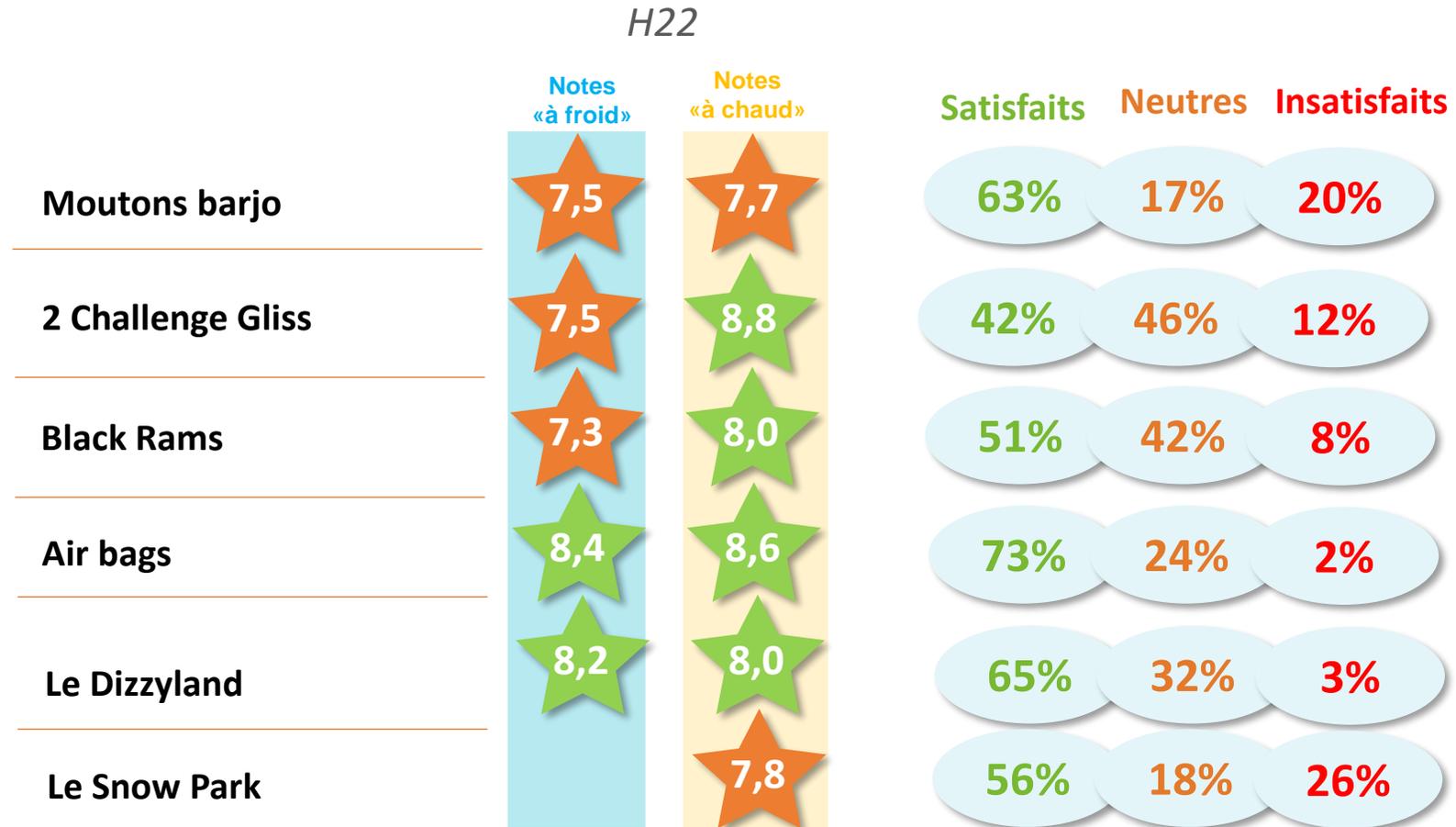
- « La possibilité de scanner les forfaits? Il faut que ce soit plus rapide!!! »
- « De pouvoir acheter tous les forfaits tel que chasse neige »
- « Garder en mémoire le numéro du badge pour ne pas avoir à le renseigner à chaque achat de forfait »
- « Pas de forfait ski pass proposé »
- « Un accès direct à « recharge forfait » »
- « Lisibilité du site pour accéder directement à la page « achat forfait conditions météo dégradées » »
- « Parfait et ludique. Bravo »
- « Inscription longue »
- « Météo sur la semaine serait bien »

• Fonctionnement (194 citations)

- « Peu de réseau en station donc c'est long... »
- « Tentative échouée d'achats de forfaits. Problème au niveau du paiement »
- « Appli assez confuse: trop d'infos très mal organisé qui prête à confusion »

Satisfaction activités

Nouvelles expériences



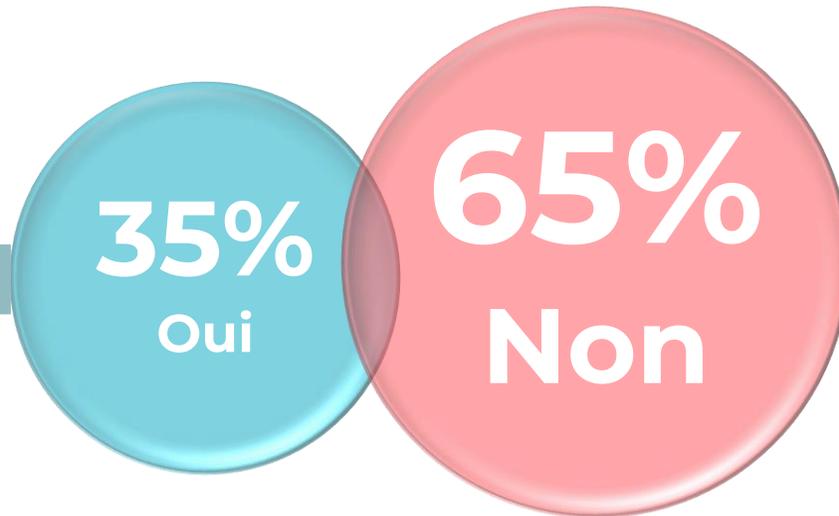
Ecart entre le vécu et les attentes

Correspondance par rapport à leurs attentes

	Au dessus	Correspond	En dessous	Pour quelles raisons ? <i>discriminantes</i>	
Confort / équipement de l'hébergement	16%	76%	8%	44% Propreté 41% Etat général, vétusté 41% Equipement cuisine, mobilier	
Processus de réservation du séjour	8%	89%	3%	31% Ambiance 21% Domaine skiable 21% Stationnement	
Qualité du domaine skiable	Notes «à froid»	11%	78%	11%	51% Entendue du domaine skiable 41% Entretien, damage des pistes 24% Niveau d'équipements des remontées mécaniques
	Notes «à chaud»	16%	58%	26%	
Evolution du domaine skiable	6%	77%	17%	63% Entendue du domaine skiable 51% Entretien, damage des pistes 41% Qualité de la relation personnel des remontées mécaniques	
Vie hors-ski / après-ski	7%	78%	15%	« Manque de divertissement après ski » « Les commerçants très désagréables ! » « Trop peu de commerces »	

Projet télécabine SuperDévoluy et La Joue du Loup

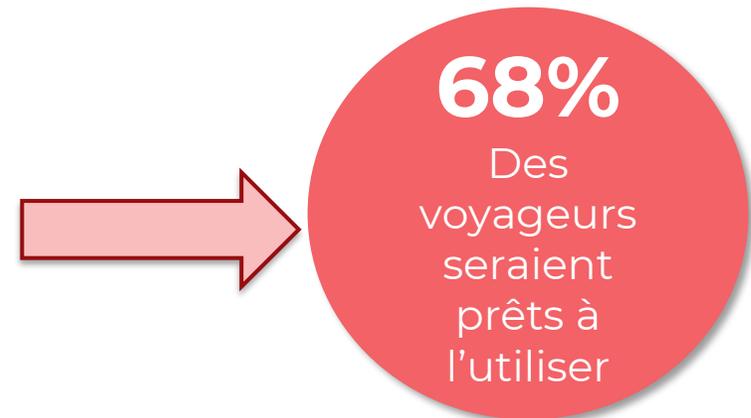
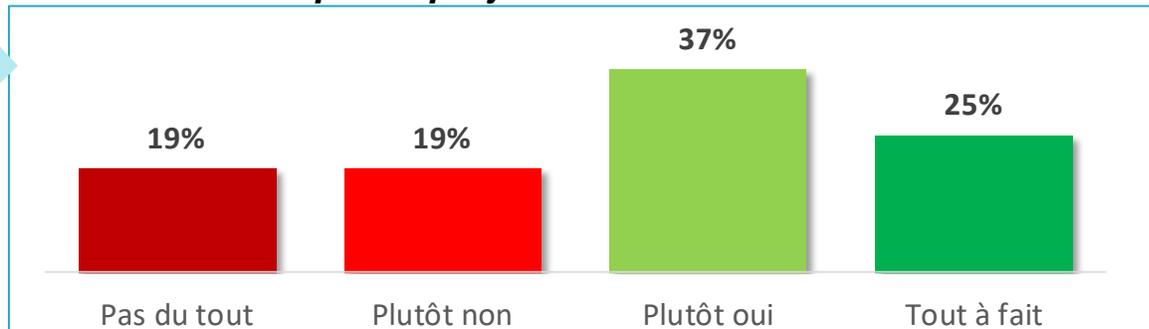
Avez-vous eu connaissance du projet de liaison en télécabine entre le domaine skiable SuperDévoluy et le domaine skiable La Joue du Loup ?



Plus d'un tiers des clients ont eu connaissance du projet de liaison.

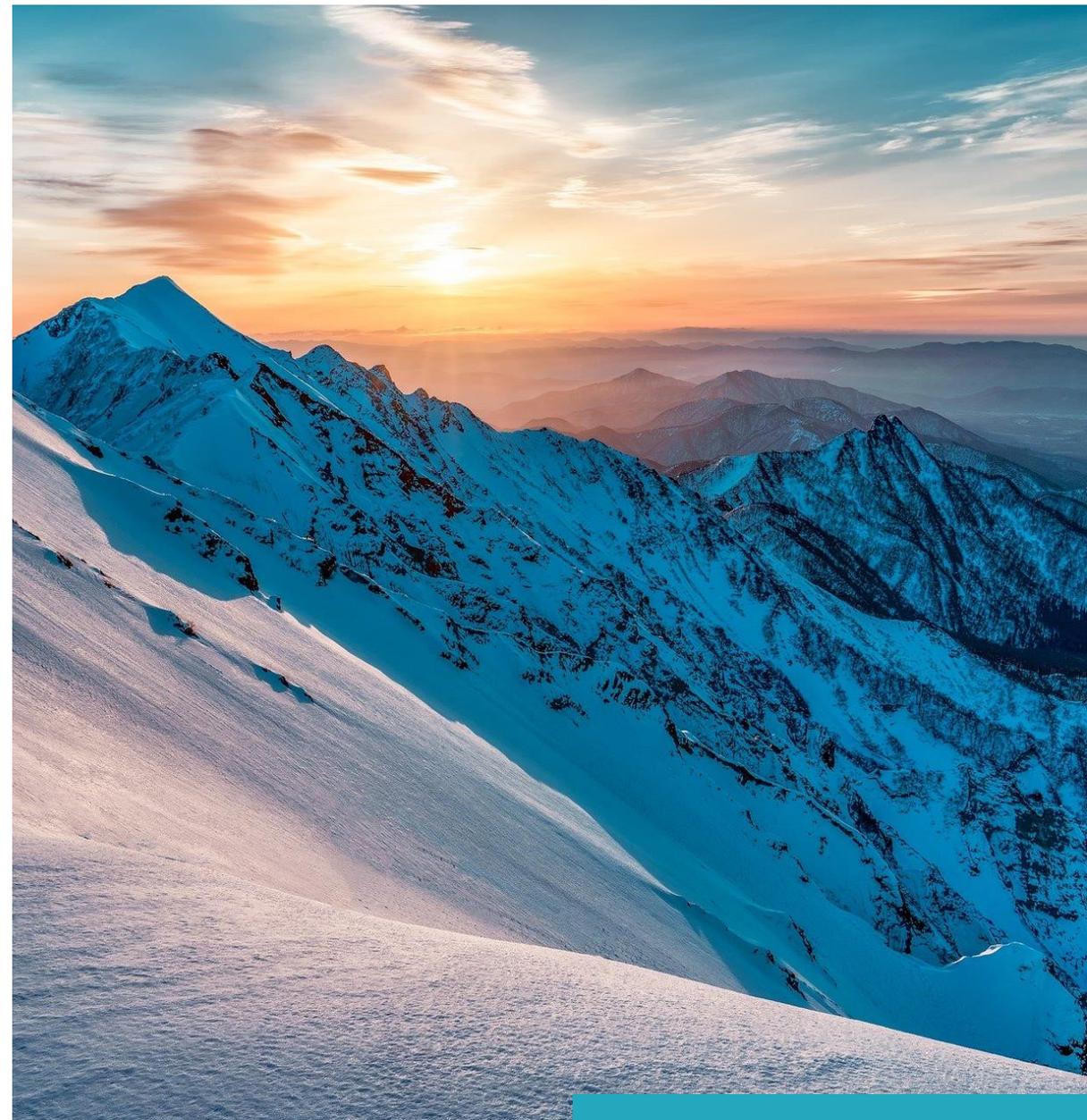
Près de 7 clients sur 10 seraient prêts à l'utiliser, un vrai sujet de réflexion est à mener sur ce projet.

Est-ce que ce projet de liaison vous intéresse ?





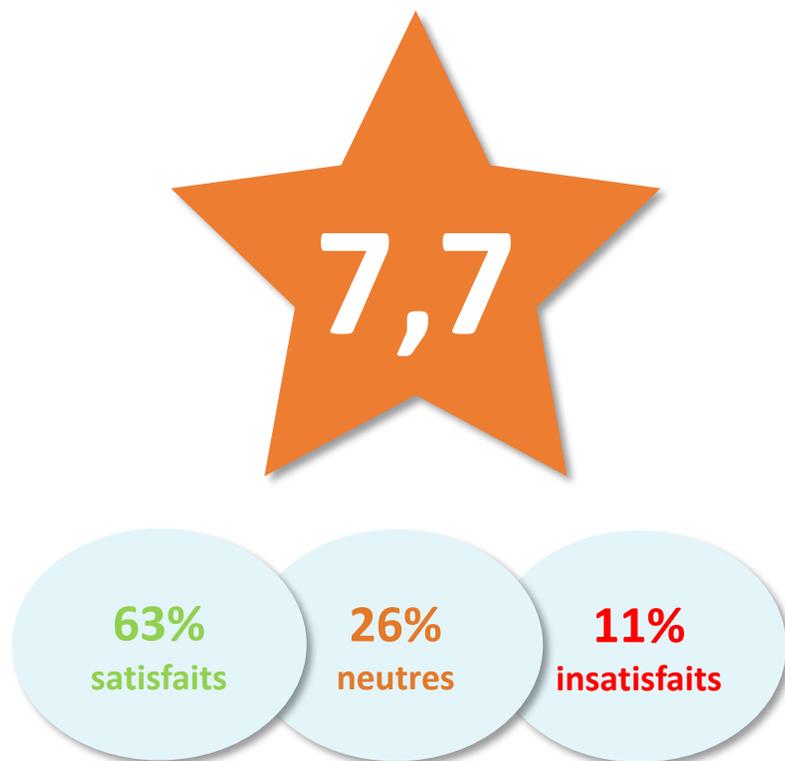
5. La satisfaction client



Juin 2022

Satisfaction globale séjour

Quelle est votre appréciation générale de votre séjour ?



Près de deux tiers des clients sont satisfaits de leur séjour au Dévoluy. La note globale du séjour est impactée par la note du domaine skiable.

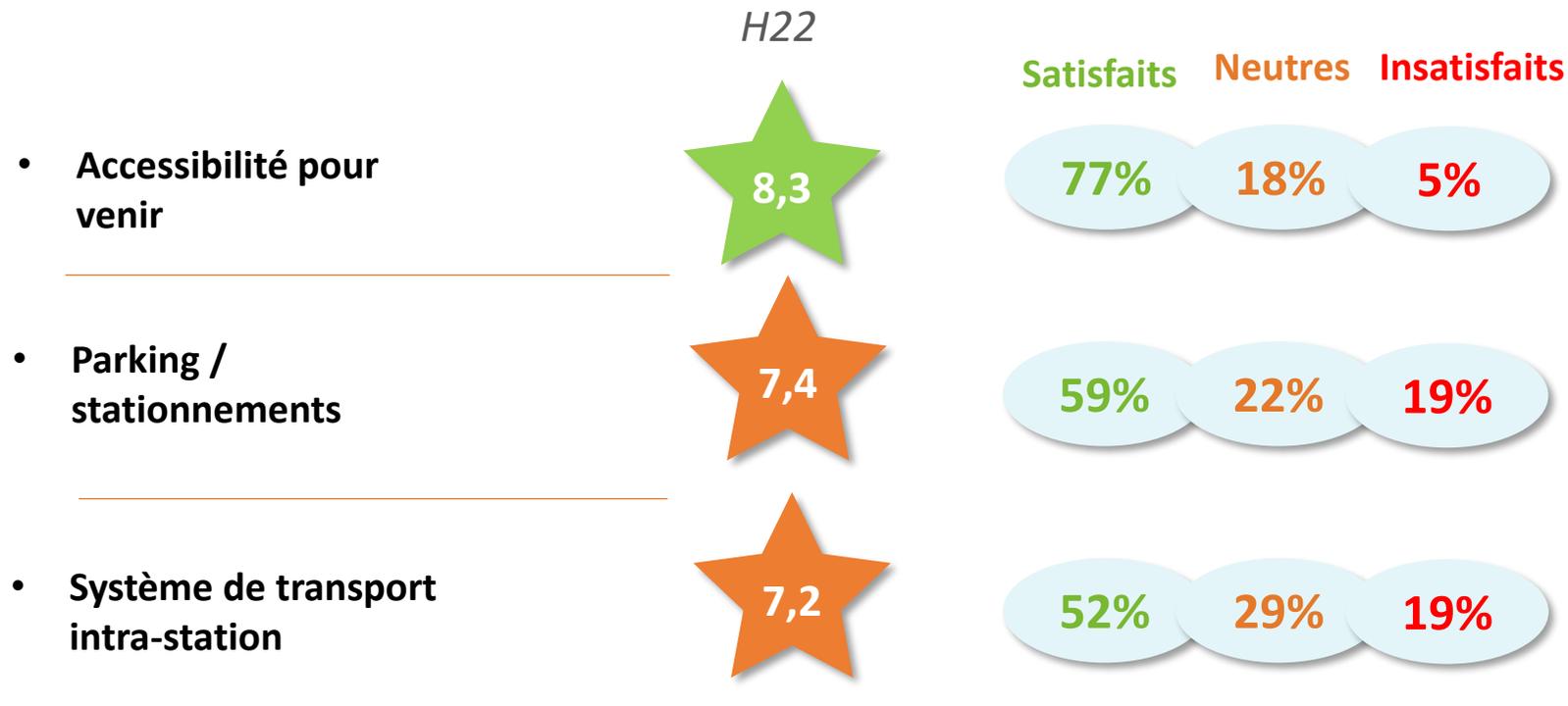
Benchmark Note de satisfaction /10 Globale séjour 2021/2022

- 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 Montgenèvre
- 8,2 La Clusaz
- 8,2 Haute Maurienne Vanoise
- 8,0 Les Orres
- 7,7 Le Dévoluy**
- 7,0 Vars
- 6,3 Val d'Allos

Satisfaction commerces & services

	H22	Satisfaits	Neutres	Insatisfaits
• Accueil en général dans la station	7,8	65%	25%	10%
• Restaurant / bars sur les pistes	7,6	57%	32%	11%
• Restaurants / bars village	7,6	57%	31%	12%
• Magasins de sports / service location	7,6	59%	27%	14%
• Commerces alimentaires	7,8	65%	25%	10%
• Autres commerces	7,4	51%	33%	16%
• Offre bien-être - piscine	5,3	29%	21%	50%
• Vie après-ski / hors-ski	7,0	43%	35%	22%

Satisfaction parkings & mobilité



Remarques, suggestions...

- **Parking / stationnement / place (380 citations)**

- « Navette parkings/ pieds des pistes »
- « Les parkings sont insuffisants »
- « Voir pour optimiser les parkings ou les déposes minutes plus nombreux »
- « Déneiger les routes!!!! »
- « Interdire le stationnement dans la station qui est souvent anarchique... »

- **Navettes (385 citations)**

- « Il serait intéressant de mettre en place une navette plus régulière depuis la gare »
- « Mettre une navette pour les chalets excentrés »
- « Peu d'informations sur la navette »
- « Les navettes entre station ne devraient pas être payantes »
- « La navette Joue du Loup / Super Dévoluy est une excellente idée. A conserver !!! »

Satisfaction Office de Tourisme

H22

Le temps d'attente dans les locaux



La disponibilité et l'amabilité



La qualité de la réponse apportée



Commodité des locaux



Information en libre service



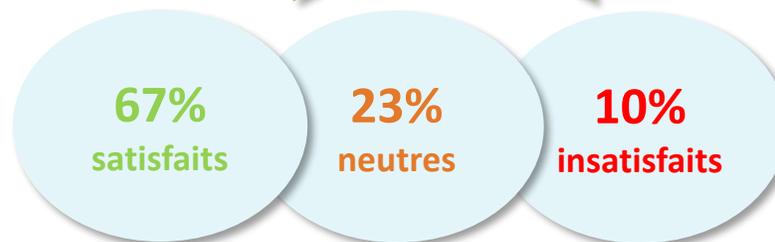
Horaires d'ouverture



Documents proposés



Qualité du site internet



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

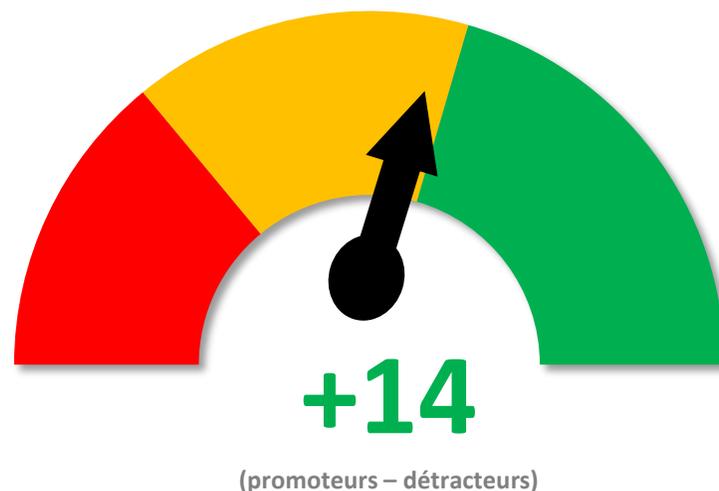
Net Promoter Score

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



→ **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.



Benchmark
Note de satisfaction /10
NPS

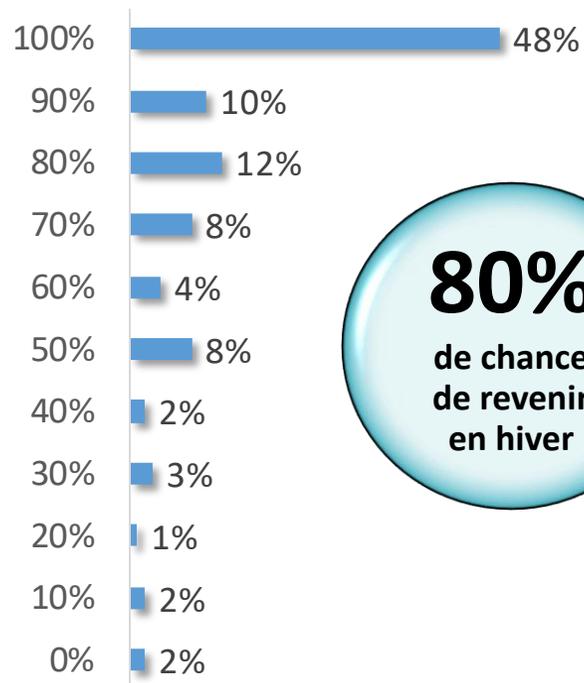
- +64** Le Grand Bornand
- +59** Pralognan
- +57** Arêches-Beaufort
- +56** Les Saisies
- +49** Valloire
- +49** Les Gets
- +44** Puy-St-Vincent
- +41** Val d'Arly
- +38** Montgenèvre
- +33** La Clusaz
- +31** Haute-Maurienne-Vanoise
- +27** Les Orres
- +26** Valmeinier
- +21** Panel 
- +14** **Le Dévoluy**
- 4** Val d'Allos
- 29** Vars

Les intentions de retours...

Quelle est la probabilité pour que vous retourniez dans cette station...
 (100% = absolument certain ; 0% aucune chance)



...en hiver ?

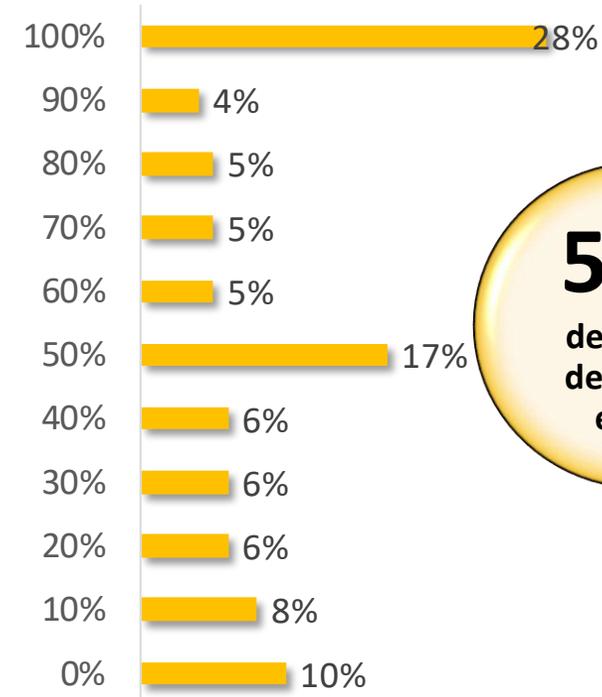


80%
de chance
de revenir
en hiver

Des clients satisfaits et sûrs de revenir pour leurs vacances d'hiver ! Il existe un vrai potentiel de clients à séduire pour la clientèle estivale.



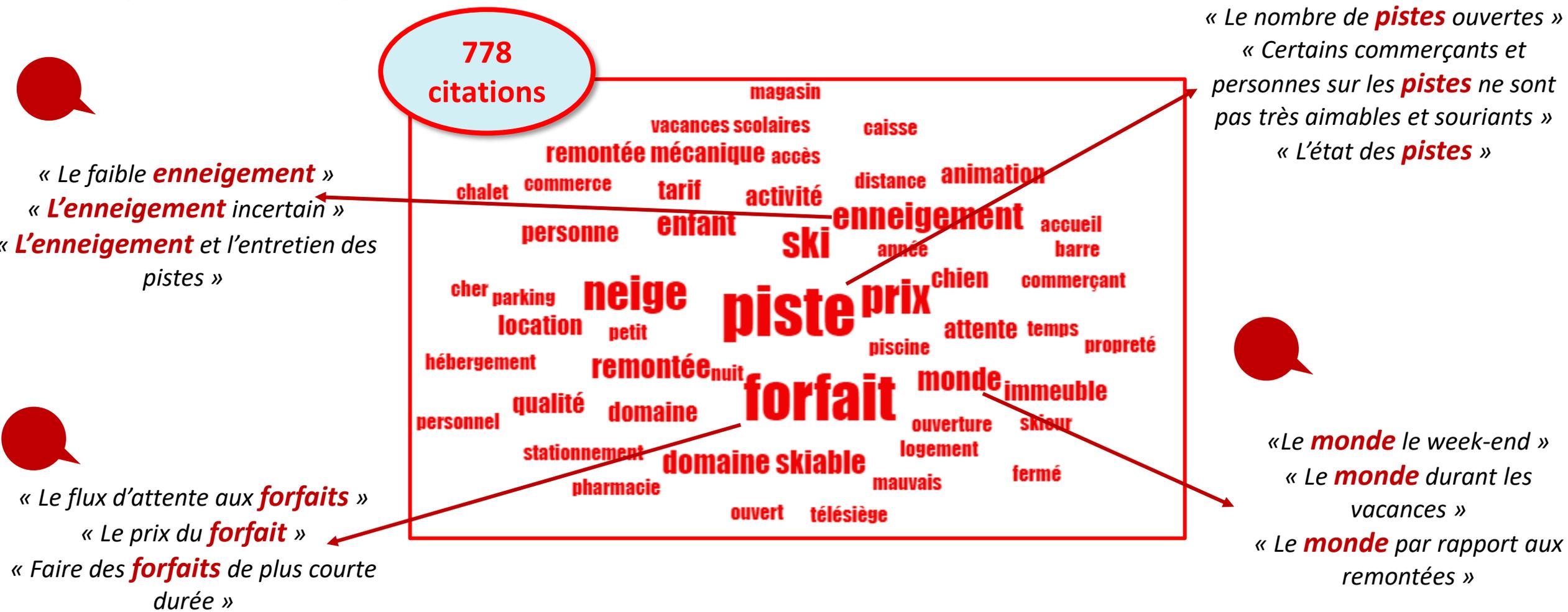
...en été ?



57%
de chance
de revenir
en été

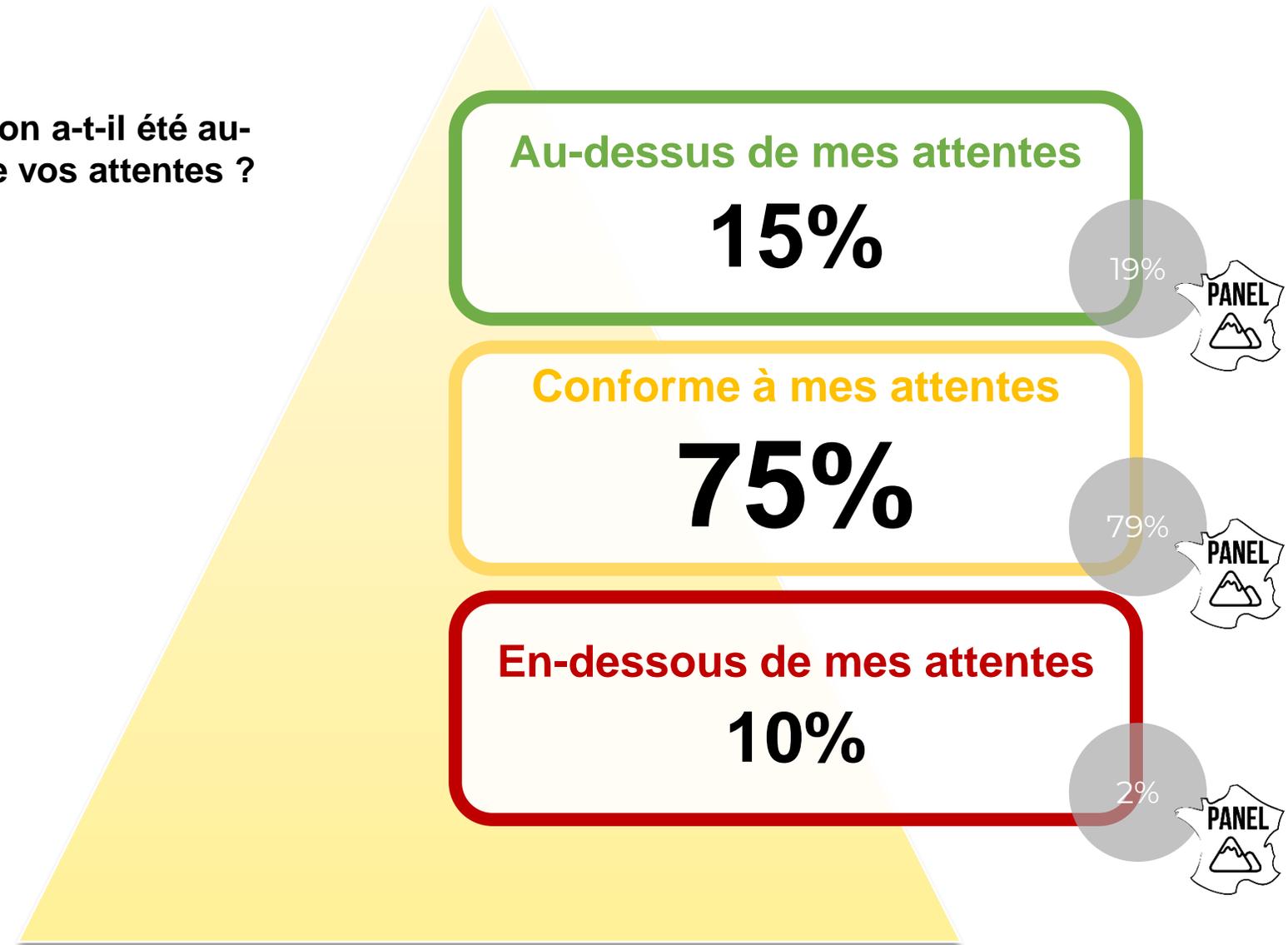
Les facteurs d'attrition clients

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



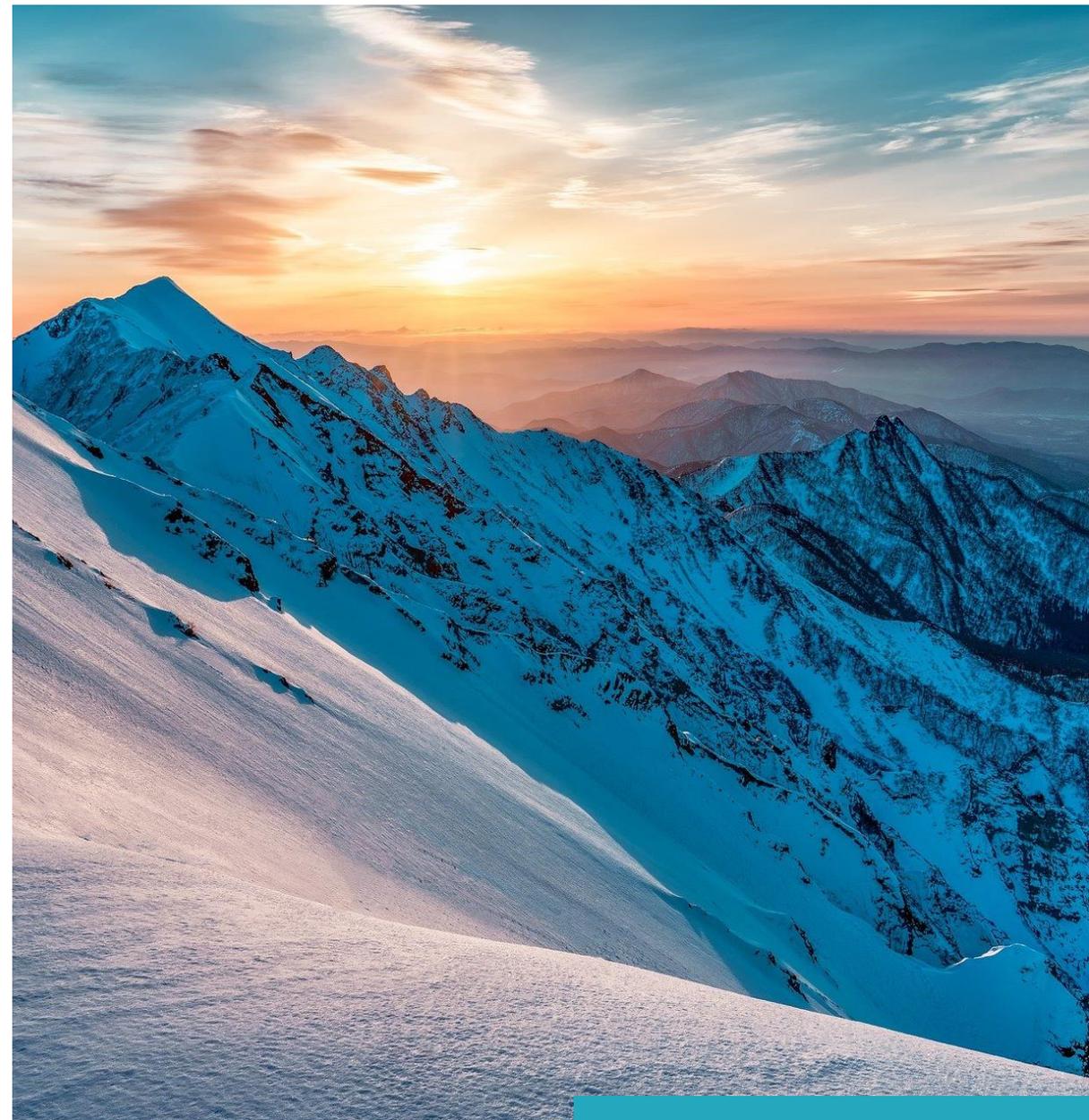
Et finalement...

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





6. Synthèse et préconisations



Juin 2022

Ce que l'on retient... *Après un hiver 2019-2020 amputé de sa fin de saison et une saison 2020-2021 complexe marquée par la fermeture des remontées mécaniques, Le Dévoluy a retrouvé sa clientèle fidèle et a su attirer quelques nouveaux clients pour cette saison 2021-2022 qui s'est achevée sur un bilan plutôt positif !*

Le Dévoluy : une clientèle familiale et fidèle. Les tribus de voyage sont majoritairement composées d'enfants avec près de deux tiers de la clientèle venue en couple avec enfant(s), une station au caractère familial nourri et développé. Une fidélisation particulièrement ancrée au Dévoluy, au regard de la part de propriétaires importante, qui peut engendrer des problèmes récurrents de recrutement de nouveaux clients dont le socle est ultra fidèle, recruté principalement par des canaux de lits « tièdes » qui semble être une porte d'entrée pour le renouvellement de clientèle et notamment sur la région AURA.

Un retour aux fondamentaux mais avec un besoin de diversification des activités. Le ski alpin reste de loin l'activité la plus pratiquée pendant les séjours aux Orres (96%) avec en moyenne 4,6 journées skiées par client. Les autres activités (ski de randonnée, ski nordique, et balades à pied) largement plébiscitées pendant la saison 2020-2021 pour compenser l'arrêt des remontées mécaniques, retrouvent quasiment leur niveau de pratique d'avant crise. Les clients affichent un fort désir d'évasion et recherchent une expérience unique et dépaysante. Quelques attentes clients en matière d'activités après-ski ou hors-ski pour améliorer l'expérience client mais la diversité d'activités proposées au Dévoluy restent un atout considérable pour la destination.

Des clients satisfaits... et d'autres un peu moins ! Une note correcte de satisfaction globale du séjour (7,7/10). Des notes globales de satisfaction correctes concernant les bars/restaurants et commerces de location, ainsi qu'un très bon accueil général station, qui participent de surcroît pleinement à la bonne expérience de la destination. En revanche, un point de vigilance peut-être apporté sur la qualité des hébergements qui reste est à surveiller (vieillesse des bâtiments...), un accompagnement pour les plus vétustes pourrait être un axe de développement pour la station. Un atout essentiel à la destination : le domaine skiable, les clients lui attribuent une note moyenne de 7,7/10 et près de 6 clients sur 10 sont satisfaits. La grande majorité des clients a fortement apprécié les remontées mécaniques tant par l'accueil et l'assistance du personnel, leur confort et propreté. Les pistes de ski, leur entretien, la signalétique, le damage, la prévention des dangers sont aussi reconnus comme les principaux points forts de cette station. En revanche la qualité d'enneigement a été jugée sévèrement par les clients cette saison au regard des conditions météorologiques dans les Alpes du Sud qui impacte en conséquence la note globale du domaine. La satisfaction des points de vente est perfectible, il existe encore du progrès à faire sur la partie digitalisation, l'écoute des clients est important pour faire évoluer les services clés et garder cette avance digitale dans le paysage des Alpes du Sud. La station du Dévoluy possède de multiples atouts tels que son ambiance familiale, ses paysages authentiques et son domaine skiable, qui font parties des critères de choix de destination et de fidélisation. Le taux de recommandation par les clients est ainsi de +14 (NPS) venant ainsi constater et conforter la bonne capacité de commercialisation et de fidélisation de la destination. Les valeurs du territoire, la mobilisation du personnel, les investissements... sont ainsi reconnus et perçus par les clients.

Un écart entre l'échantillon « à chaud » et « à froid ». Nous observons un niveau d'exigence plus fort des clients qui répondent à l'enquête « à chaud » notamment sur la partie point de vente où l'achat en ligne, le rechargement, la convénience du site est jugé plus sévèrement « à chaud », tout comme l'utilisation de l'application Ledévoluy.ski qui obtient une moins bonne note « à chaud ». Sur les pistes, la prévention des dangers et le damage sont moins appréciés par cette clientèle également. Le questionnaire doit être en capacité d'être ultra réactif et orientée sa démarche pour faciliter le parcours du client dans le quotidien. Globalement, comme dans la plupart des stations des Alpes du Sud (panel G2A : Vars, Les Orres, Allos...) nous trouvons la clientèle principale de proximité (PACA) qui est plus expressive, plus exigeante en lien aussi avec la présence plus marquée de propriétaires.

Préconisations...

1.

Conquérir de nouvelles cibles de clientèle : un fort potentiel sur la région AURA... et fidéliser les connaisseurs

2.

Capitaliser sur les atouts et valeurs de la station ainsi que son territoire : son caractère familial, son domaine skiable, ses belles possibilités d'activités hors-ski

3.

Renforcer la dynamique propriétaires, mettre des moyens efficaces pour rendre le dispositif d'accompagnement plus fort (plan d'action labellisation, club propriétaires, aide à la rénovation, à la commercialisation...)

4.

Des suggestions et remarques clients à prendre en compte concernant les pistes (rester attentif à la qualité de neige, renforcer les installations de neige de culture), la réactivité est nécessaire et orientée client

5.

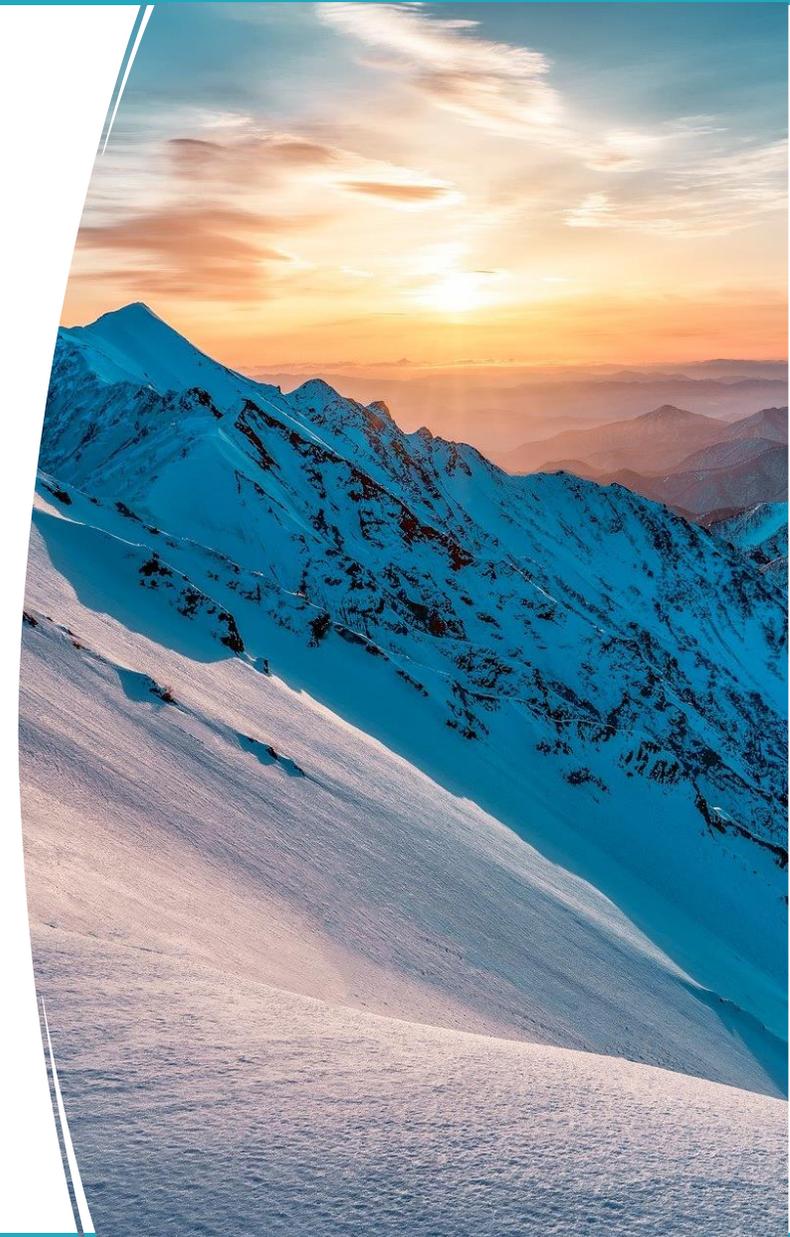
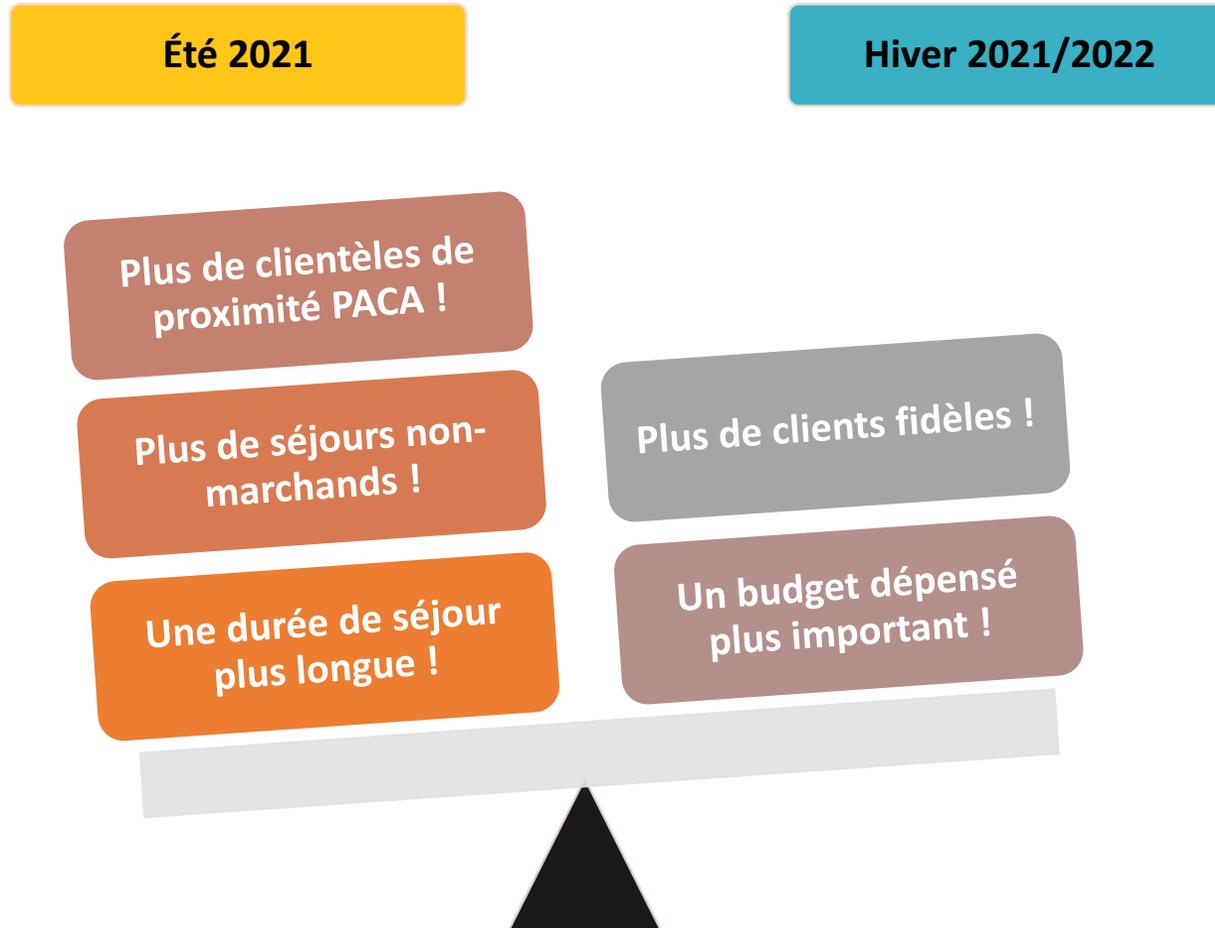
Surveiller certains niveaux de satisfaction (hébergement, prix...) ainsi que les clientèles « détracteurs » de la station...

6.

Poursuivre la 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 : VTT, randonnées, air pur, découverte, repos.

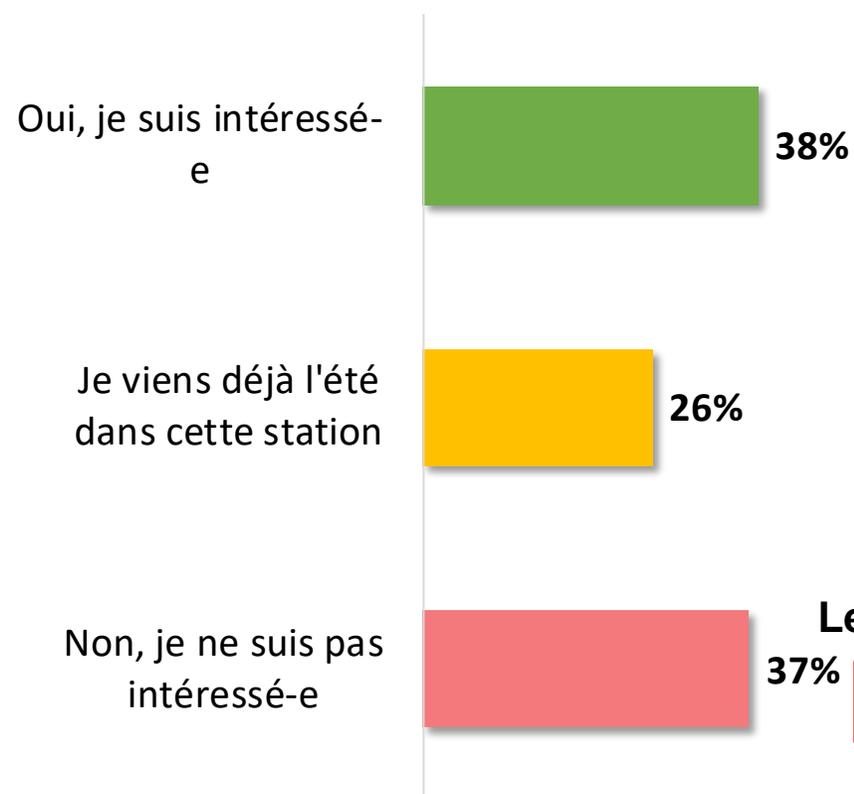
En comparaison

Été 2021 VS Hiver 2021/2022

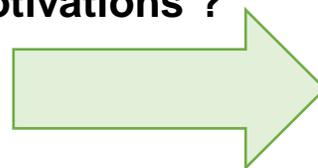


Et pour l'été 2022 ?

Seriez-vous intéressés pour passer un séjour dans cette station en été ?



Les motivations ?



- 53% Pratiquer des **activités sportives** (randonnées, vélo...)
- 40% **Respirer** de l'air frais
- 36% Se **détendre**, se reposer
- 34% **Découvrir** une région, les paysages
- 17% **Calme**, loin du monde
- 12% Pratiquer des **activités liées au bien-être**
- 9% **Se retrouver** entre proches
- 8% Profiter de **tarifs intéressants**
- 6% S'intéresser à l'**histoire**, au **patrimoine**
- 3% Faire la **fête**, vous amuser

Les freins ?



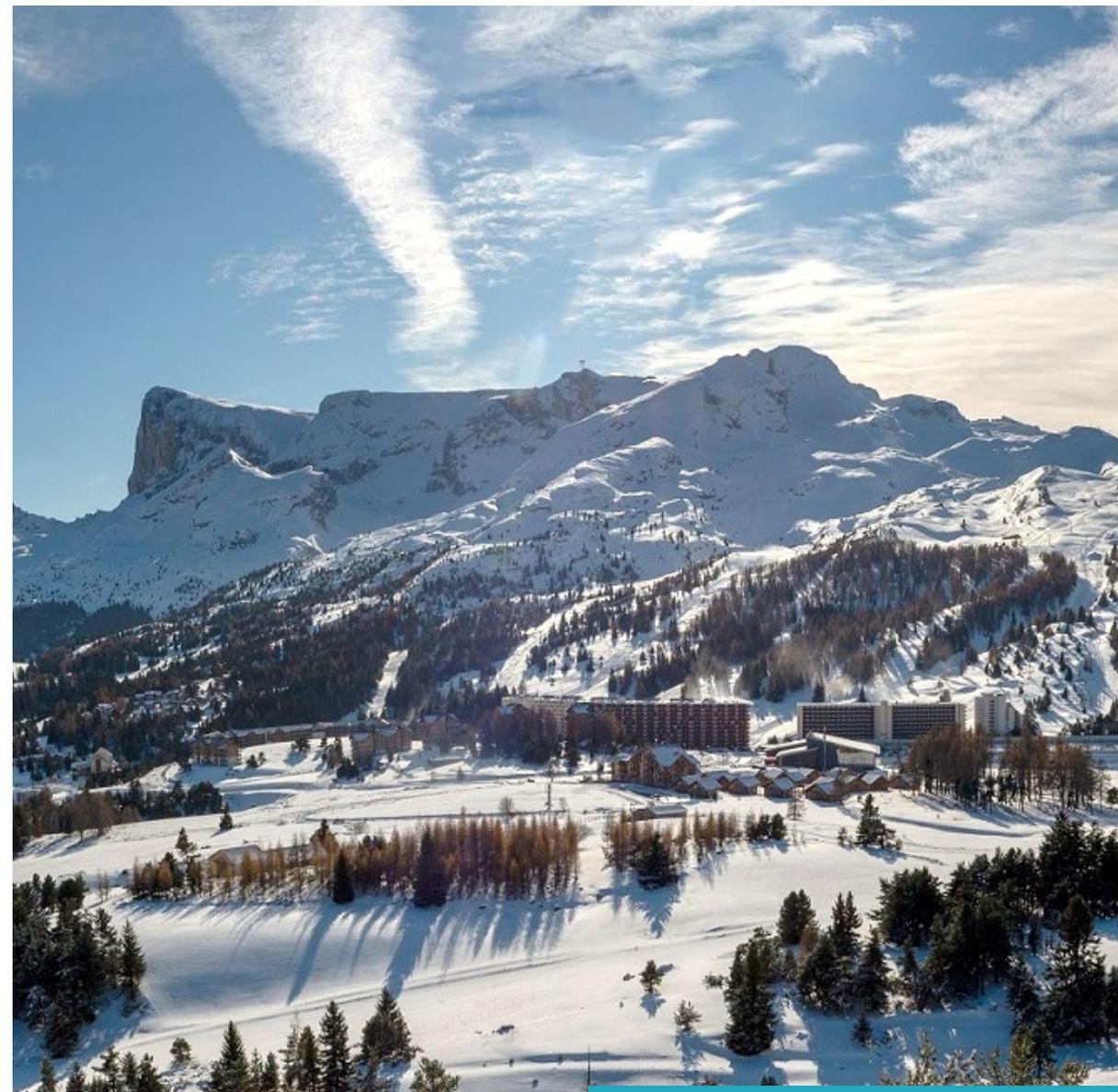
- « J'aurais **peur** de **m'ennuyer** »
- « Je n'ai **pas** forcément **envie** de venir **été** et **hiver** au **même endroit** »
- « La **montagne** pour nous ce n'est que pour le **ski** »
- « **Les gens** là bas sont **pas** du tout **sympathiques** et **agréables** »
- « Nous préférons le **bord de mer l'été** »
- « **Isolé** et **peu d'activités** »
- « **Trop petite station** »
- « Ce n'est **pas mon style** de vacances »
- « **Trop loin** »



Observatoire des profils, comportements, satisfaction clients

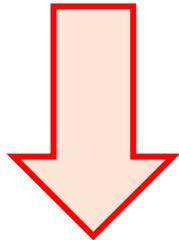
Saison 2021/2022

ANALYSES COMPLÉMENTAIRES
(07/2022)



2022

FOCUS DETRACTEURS



Les facteurs d'attrition ?

- Pistes, domaine skiable limité (45%)**
- Prix trop chers (22%)**
- Temps d'attente / trop de monde (17%)**
- Enneigement (13%)**
 - Animations / après-ski (7%)
 - Hébergement (7%)
- Commerces / restaurants (6%)
- Accessibilité, proximité (5%)
- Autre (5%)

260 citations

D'où viennent-ils ?



Régions d'origine
Provence-Alpes-Côte d'Azur 35%
Auvergne-Rhône-Alpes 22%
Occitanie 14%

Que consomment-ils ?

Canaux de réservation
Location C2C 38%
Propriétaires 16%
Logé par des amis / famille 14%

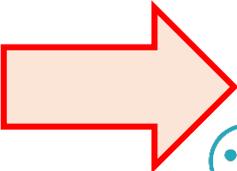
5,6 nuits

4,5 jours skiés

2 336€ de budget total séjour

FOCUS NOUVEAUX CLIENTS

13%
n'étaient jamais
venus au
Dévoluy
(Nouveaux clients)



Sont-ils satisfaits ?



7,7/10

Satisfaction séjour

7,7/10

Satisfaction domaine skiable

Echantillon global

7,7/10
7,7/10

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

Echantillon global

Au-dessus de mes attentes
32%

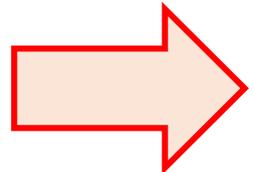
15%

Conforme à mes attentes
53%

75%

En-dessous de mes attentes
14%

10%

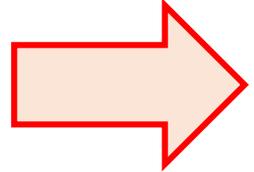


D'où viennent-ils ?



Régions d'origine

Provence-Alpes-Côte d'Azur 29%
Auvergne-Rhône-Alpes 25%



Que consomment-ils ?

Canaux de réservation



Location C2C 31%
Chez des amis ou de la famille 24%



5,9 nuits



4,2 jours skiés



2 345€ de budget total séjour

DETAIL INSATISFACTION AUX POINTS DE VENTE

	H22	
	Notes «à froid»	Notes «à chaud»
Accueil, amabilité du personnel	7,8	7,8
Temps d'attente	6,4	
Clarté de l'affichage	7,4	7,2
Rapport qualité / prix des forfaits	6,6	
Facilité d'utilisation des bornes achat / rechargement forfait	7,0	
Site de ventes en ligne	7,7	7,3

Satisfaits

Neutres

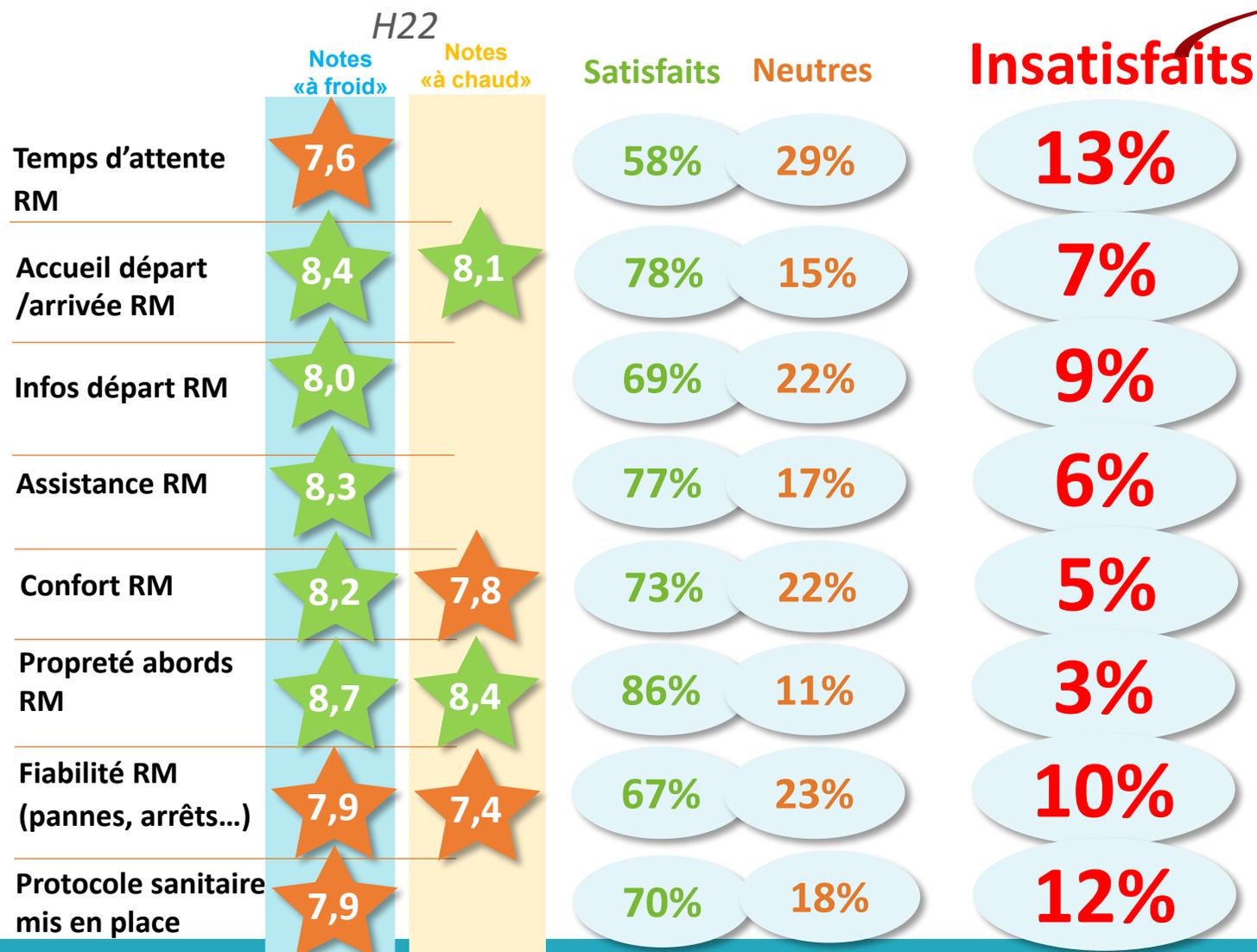
Insatisfaits



Principaux facteurs d'insatisfaction

- L'amabilité de certaines hôtesses
 - Personnel mieux informé des forfaits / offres
 - Trop peu de personnel aux caisses
- Diminuer l'attente aux caisses trop élevé
 - Réduire l'attente aux bornes
 - Augmenter le nombre de caisse
- Clarifier l'affichage des horaires des caisses
 - Augmenter le nombre de sources d'informations
 - Améliorer l'indication de l'emplacement des bornes
- Adapter le prix des forfaits par rapport aux conditions météo
 - Proposer des tarifs adapter à plus de profil et de besoin
- Proposer l'achat/ rechargement de tout les types de forfaits
 - Augmenter le nombre de bornes
- Proposer l'achat/ rechargement de tous les types de forfaits
 - Améliorer son ergonomie
 - Réduire le nombre de dysfonctionnements

DETAIL INSATISFACTION AUX REMONTEES MECANIQUES



Principaux facteurs de plaintes

1. Perfectionner le nouveau système de file d'attente
 2. Réduire le temps d'attente le matin
 3. Adapter les horaires des RM en fonction du nombre de client
1. Améliorer les source d'information sur l'état des RM
1. Revoir l'assistance aux enfants / débutant
 2. Améliorer l'amabilité du personnel
 3. Adapter la vitesse des RM trop brutal
1. Adoucir les arrivée / départ aux RM
 2. Améliorer la rapidité des RM
 3. Rendre les RM plus confortable
1. Augmenter le nombre de poubelles
1. Réduire les fermetures due aux conditions météorologiques
 2. Informer sur la disponibilité des RM
 3. Diminuer le nombre pannes / arrêts
1. Non respect du protocole
 2. Contrôle trop hasardeux
 3. Contrôle sanitaire trop long

SYNTHESE / PLAN D' ACTIONS

- Conquérir de nouvelles cibles de clientèle : un fort potentiel sur la région AURA
- Les nouveaux clients sont plus agréablement surpris de leur séjour : mettre en place des moyens pour les fidéliser
- Être réactif pour faciliter le parcours du client, mieux informer le clients aux caisses, une meilleure assistance aux bornes
- Poursuivre la digitalisation des ventes de forfaits
- Rester attentif à la qualité de la neige, renforcer les installations de neige de culture
- Rendre plus visible le personnel sur les pistes, aux points d'informations du domaine
- Poursuivre les actions en faveur de la mutation 4 saisons de la station à travers des animations / activités et évènements qui permettent de se différencier, de fidéliser les clients et d'améliorer la notoriété afin de participer entièrement à l'expérience client
- Surveiller la qualité des hébergements et mettre en place des moyens d'accompagnement à la rénovation, gestion commercialisation...



Merci !



~ Votre contact G2A ~

Julie BALMET
Responsable Enquêtes et Qualité



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



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.