

Présentation du 3 juillet 2008



Comportement de la clientèle touristique dans les stations de ski des Alpes du sud (Hiver 2007-2008) Dispositif auto-administré

ENOV Research

Pour le Comité Régional du Tourisme Paca, Comité Départemental du
Tourisme 05, Agence de développement touristique 04, Comité Régional
du Tourisme Riviera.

Juin 2008



Ordre du jour

1. Introduction (par Marc Bonnefoy)
2. Bilan du dispositif
3. Présentation du contenu des informations des Rapports « Station » : aide à la lecture et à l'interprétation
4. Présentation du contenu des informations des Fichiers complémentaires « Station » : aide à la lecture
5. Quelques résultats comparées par stations

2

Le dispositif (bilan)

Les enjeux

Aujourd'hui,
on assiste :



Nécessité
de répondre
à ces questions :

- Professionnalisation du secteur

=> *Réflexion sur le positionnement et la commercialisation des destinations touristiques*

- **Concurrence des destinations « plages/soleil »**

- **Évolution des besoins et attentes clients**

- **Qui sont nos clients ?**

- **Quels sont leurs comportements?**

- **Quelles sont leur satisfaction et leurs attentes ?**

Contexte de ce dispositif

➤ Le CRT Provence Alpes Côte d'azur en partenariat avec :

- le CDT des Alpes de Haute Provence
- le CDT des Hautes Alpes
- le CRT Riviera Côte d'Azur

mènent depuis plusieurs années des travaux d'observation sur la fréquentation touristique et la connaissance des clientèles au cours de la saison hivernale (tous les 5 ans).

Enov Research (ex Data Nova) a conduit l'enquête de la saison d'hiver 2006/2007. Cette enquête a donné des résultats pertinents au niveau régional et départemental.

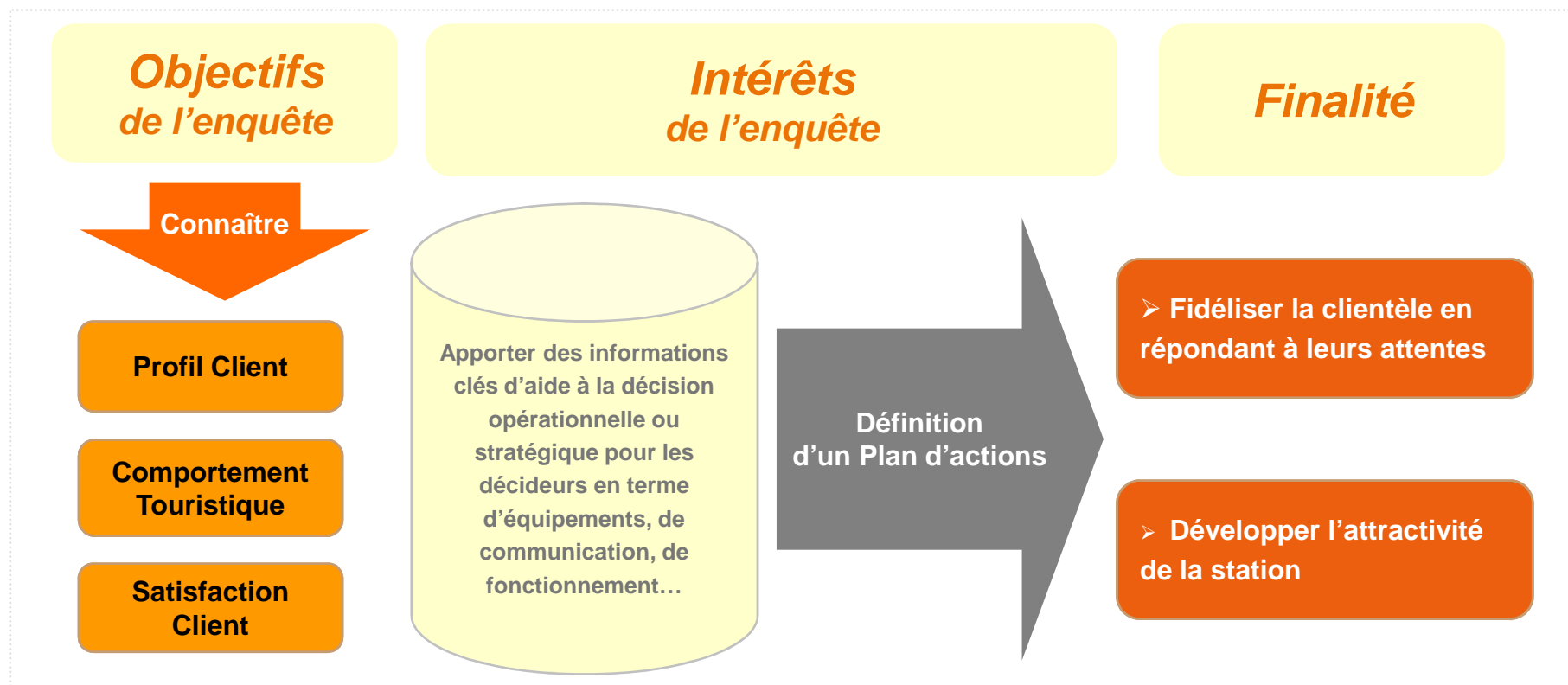
Mais la méthodologie de l'étude ne permet pas d'obtenir une observation précise dans le temps et au niveau de chaque station.

➤ A partir de ce constat, **un dispositif test** a été proposé par le CRT Paca et Enov Research auprès de certaines stations, pour répondre à la nécessité d'information au niveau de la station.

➤ Ce Projet Pilote s'est avéré très instructif (sur les éléments à corriger) et riche d'informations pour les stations volontaires.

➤ Ainsi il a été décidé en accord avec les stations participantes, **d'étendre ce dispositif** (ajusté) sur le périmètre à neige des Alpes du Sud (dans plus de 20 stations) pour la saison d'hiver 2007/2008.

Objectifs et finalité



L'intérêt de cette enquête repose sur :

- Des informations clés sur chaque station
- Un comparatif régional commun : particularités, forces et faiblesses de chaque station
- Des mesures continues des changements de comportements (de plus en plus rapides) permettant de mesurer aussi l'impact des actions menées : pérennité du dispositif après bilan de fin de saison

Bilan du dispositif



Une **participation réussie** : 20 stations sont membres du dispositif (permettant une consolidation régionale fiable et des comparaisons entre stations réalisables).

> Les stations du dispositif (20 Stations ou groupements de stations)

Alpes de Haute Provence (4):

- *le Sauze-Super Sauze,*
- *Pra-Loup,*
- *St Jean Montclar,*
- *Val d'Allos (La foux, Le Seignus)*

Hautes Alpes (15):

- *Briançonnais (Briançon, Serre Chevalier, La Grave-La Meije (le Chaselay), Montgenèvre)*
- *Orcières*
- *Champsaur & Valgaudemar (Ancelle+St Léger+Chaillol)*
- *Pays des Ecrins (Puy St Vincent, Pelvoux)*
- *Pays du Guillestrois (Risoul, Vars)*
- *Dévoluy (Super Dévoluy + La Joue du Loup)*
- *Queyras (St Véran + Ceillac + Arvieux + Molineas + Abriès)*
- *Serre-Ponçon (Les Orres, Réallon),*

Alpes Maritimes (2):

- *Stations du Mercantour (Isola 2000)*
- *Valberg*

Bilan du dispositif

> Échantillon réalisé

+ Un bilan quantitatif réussi (Atteinte de 86% de l'objectif soit 12.112 Questionnaires) grâce à l'implication du personnel des OT.

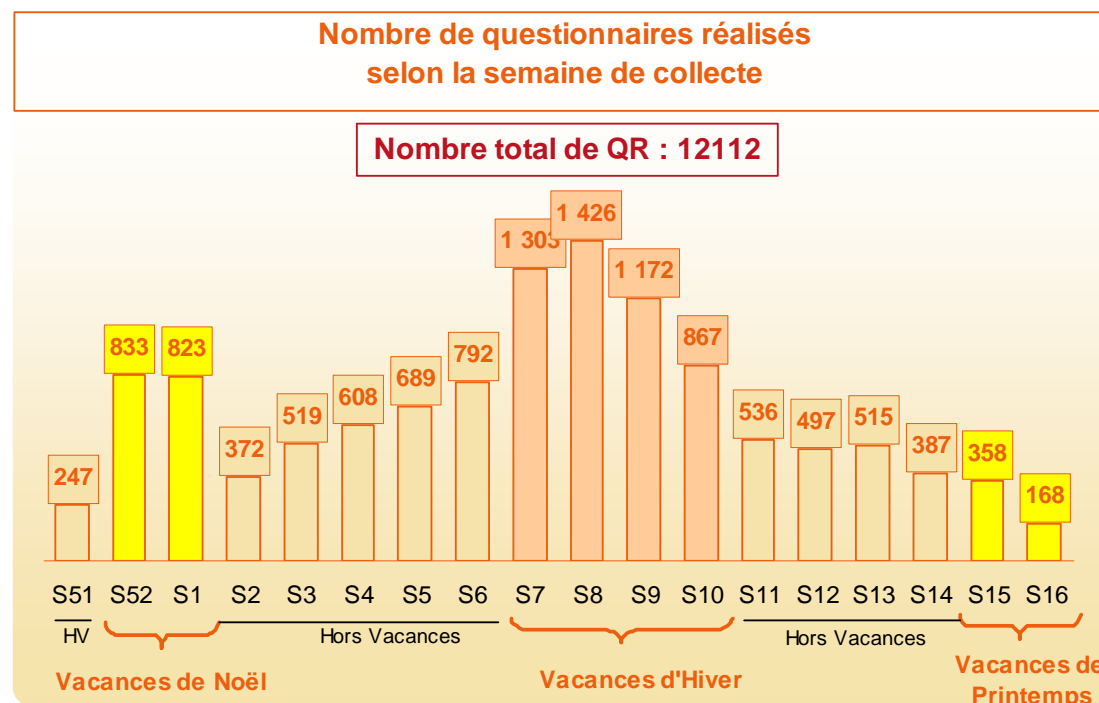
| Station | Réalisés | Objectifs | % atteints | HV | Vacances | Hors vacances | | | | | | Vacances | | | | Hors vacances | | | Vacances | | |
|------------------------------------|--------------|--------------|------------|----------|----------|---------------|-----|-----|-----|-----|---------|----------|------|------|------|---------------|-----|-------|----------|-----|-----|
| | | | | Décembre | | Janvier | | | | | Février | | | | Mars | | | Avril | | | |
| | | | | S51 | S52 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | S10 | S11 | S12 | S13 | S14 | S15 | S16 |
| Val d'Allos | 631 | 695 | 91% | 0 | 79 | 48 | 30 | 30 | 30 | 30 | 40 | 60 | 61 | 59 | 45 | 37 | 19 | 36 | 4 | 13 | 10 |
| Montclar | 435 | 550 | 79% | × | 7 | 40 | 8 | 21 | 26 | 18 | 37 | 95 | 103 | 25 | 25 | 22 | 7 | 1 | × | × | × |
| Le Sauze | 457 | 595 | 77% | 19 | 52 | 39 | 6 | 33 | 28 | 0 | 11 | 30 | 99 | 55 | 20 | 8 | 32 | 1 | 19 | 1 | 4 |
| Praloup | 684 | 695 | 98% | 35 | 48 | 43 | 30 | 31 | 40 | 34 | 53 | 60 | 64 | 62 | 29 | 33 | 50 | 37 | 21 | 12 | 2 |
| Les Alpes de Haute Provence | 2207 | 2535 | 87% | 54 | 186 | 170 | 74 | 115 | 124 | 82 | 141 | 245 | 327 | 201 | 119 | 100 | 108 | 75 | 44 | 26 | 16 |
| Serre Chevalier | 1544 | 1590 | 97% | 27 | 108 | 128 | 49 | 65 | 66 | 96 | 119 | 149 | 133 | 120 | 184 | 37 | 63 | 81 | 41 | 77 | 1 |
| La Grave - La Meije | 588 | 560 | 105% | × | 46 | 38 | 31 | 30 | 27 | 34 | 60 | 51 | 32 | 73 | 9 | 22 | 15 | 34 | 47 | 39 | 0 |
| Montgenèvre | 598 | 695 | 86% | 24 | 22 | 15 | 14 | 31 | 35 | 34 | 42 | 58 | 77 | 68 | 39 | 31 | 35 | 34 | 16 | 13 | 10 |
| Briançon | 339 | 560 | 61% | 3 | 2 | 25 | 7 | 0 | 12 | 8 | 2 | 31 | 83 | 40 | 1 | 42 | 28 | 31 | 24 | 0 | × |
| Vars | 650 | 795 | 82% | 13 | 37 | 24 | 22 | 29 | 33 | 44 | 36 | 68 | 65 | 59 | 62 | 32 | 42 | 12 | 28 | 25 | 19 |
| Risoul | 741 | 750 | 99% | 17 | 50 | 60 | 22 | 34 | 34 | 32 | 31 | 76 | 78 | 76 | 75 | 30 | 23 | 40 | 30 | 0 | 33 |
| Puy St Vincent | 561 | 695 | 81% | 8 | 45 | 41 | 26 | 26 | 30 | 30 | 32 | 62 | 60 | 50 | 43 | 28 | 24 | 18 | 10 | 28 | 0 |
| Pelvoux | 305 | 520 | 59% | × | 45 | 36 | 9 | 16 | 13 | 14 | 24 | 52 | 37 | 34 | 10 | 15 | 0 | × | × | × | × |
| Les Orres | 842 | 695 | 121% | 41 | 53 | 62 | 30 | 30 | 34 | 28 | 42 | 77 | 74 | 77 | 53 | 35 | 36 | 47 | 48 | 52 | 23 |
| Orcières | 682 | 695 | 98% | × | 15 | 21 | 17 | 33 | 27 | 74 | 49 | 46 | 45 | 71 | 46 | 32 | 25 | 58 | 42 | 43 | 38 |
| Dévoluy | 573 | 695 | 82% | 8 | 44 | 42 | 20 | 20 | 43 | 34 | 37 | 36 | 61 | 60 | 39 | 28 | 29 | 40 | 21 | 10 | 1 |
| Champsaur | 277 | 560 | 49% | × | 28 | 23 | 6 | 13 | 20 | 6 | 36 | 58 | 57 | 9 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | × | × |
| Réallon | 512 | 585 | 88% | 17 | 49 | 45 | 16 | 22 | 22 | 30 | 42 | 57 | 50 | 67 | 46 | 28 | 21 | 0 | × | × | × |
| Le Queyras | 547 | 585 | 94% | 15 | 43 | 46 | 0 | 0 | 31 | 68 | 30 | 107 | 103 | 61 | 15 | 22 | 6 | × | × | × | × |
| Les Hautes Alpes | 8759 | 9980 | 88% | 173 | 587 | 606 | 269 | 349 | 427 | 532 | 582 | 928 | 955 | 865 | 643 | 382 | 347 | 395 | 307 | 287 | 125 |
| Isola 2000 | 769 | 795 | 97% | 4 | 7 | 11 | 4 | 31 | 37 | 46 | 43 | 90 | 95 | 82 | 91 | 42 | 34 | 45 | 36 | 45 | 26 |
| Valberg | 377 | 695 | 54% | 15 | 53 | 37 | 25 | 24 | 20 | 29 | 26 | 40 | 49 | 24 | 14 | 12 | 9 | 0 | 0 | 0 | × |
| Les Alpes Maritimes | 1146 | 1490 | 77% | 19 | 60 | 48 | 29 | 55 | 57 | 75 | 69 | 130 | 144 | 106 | 105 | 54 | 43 | 45 | 36 | 45 | 26 |
| Total | 12112 | 14005 | 86% | 247 | 833 | 823 | 372 | 519 | 608 | 689 | 792 | 1303 | 1426 | 1172 | 867 | 536 | 497 | 515 | 387 | 358 | 168 |

Bilan de collecte

> Échantillon réalisé



Bonne couverture de la saison :
18 semaines de collecte couvrant l'ensemble de la saison d'hiver.



Rodage : la mise en place de l'enquête a nécessité un temps d'adaptation, les 3 premières semaines de collecte ayant permis aux OT de s'exercer et de maîtriser le travail à réaliser.

Période la plus propice : à la collecte des questionnaires a été la période des vacances d'hiver.

Constat sur l'organisation optimale du personnel :



Il apparaît nécessaire, pour un fonctionnement optimal, que l'Office de Tourisme dédie une personne à la collecte (stagiaire ou personnel interne) en anticipant les plannings ou le recrutement avant le démarrage de l'enquête.
Les stations pour lesquelles le dispositif s'est le mieux déroulé sont celles qui avaient dédié une ou plusieurs personnes pour la collecte et qui avaient en amont bien organisé le temps de travail de chacun.

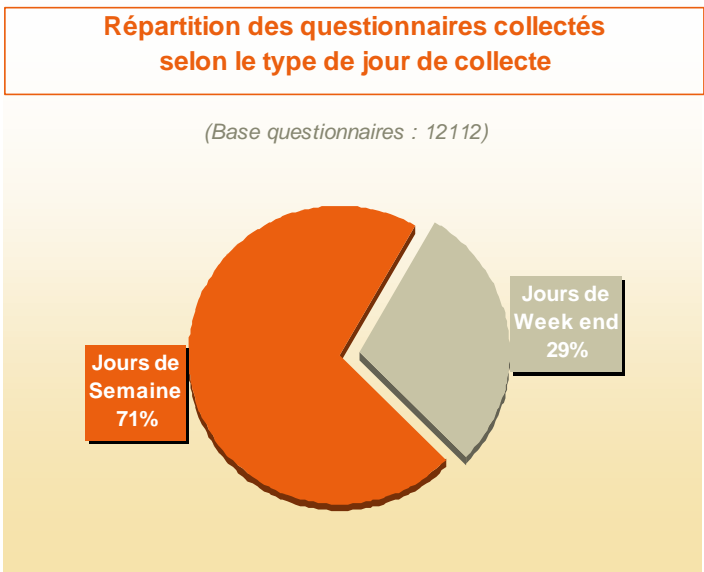
A améliorer

Pour 3 ou 4 stations : Anticiper une personne dédiée à l'enquête (avec implication forte de la direction).

Bilan de collecte

> Échantillon réalisé

+ Un bilan qualitatif réussi (biais réduits) : les résultats sont proches des enquêtes précédentes.



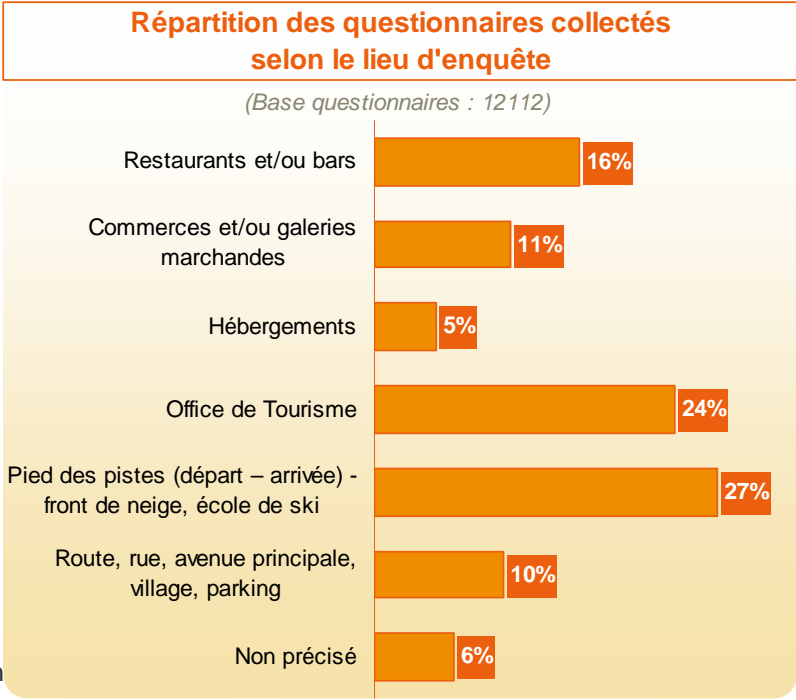
Les jours d'enquête privilégiés correspondent à des fins de séjours : le jeudi, vendredi, samedi et/ou dimanche. Ainsi, 71% des questionnaires collectés l'ont été en semaine, ce qui correspond exactement à la répartition du nombre de jours semaine/We sur les 18 semaines de collecte...

Ce plan de sondage sur-représente-t-il l'interview des touristes au détriment des excursionnistes qui sont plutôt une clientèle week-end (voire du dimanche) ?

A améliorer

Si souhait de mieux représenter les excursionnistes : Augmenter les dimanches en jour de collecte (en remplacement du samedi).

La diversité des lieux de passation des questionnaires a été respectée. Le lieu principal reste le bas des pistes, 27% des questionnaires réalisés se sont déroulés à cet endroit. L'office du tourisme est le 2ème lieu d'enquête.



A améliorer

Réduire la part des OT pour augmenter celle des Rue, route, village... ou des commerces/galeries (hors ski).

Bilan de collecte

> Le questionnaire



✓ **Accueil des touristes : favorable (Peu de refus)**



✓ **Temps d'administration moyen acceptable : environ 10 minutes.**



✓ **Format du questionnaire et donc confort de réponse : acceptable**



✓ **Compréhension et fluidité du questionnaire : Correcte**

A améliorer

✓ **Qualité des réponses : taux de non-réponses faible**

| Questions | Base Répondants | Nombre de Non Réponse | Taux de Non Réponse |
|---|-----------------|-----------------------|---------------------|
| Q1. Où résidez-vous à l'année ? | 12 112 | 124 | 1% |
| Q2. Dans cette station ou à proximité, vous êtes arrivés le ? | 10 876 | 162 | 1% |
| Q3. Dans quel mode d'hébergement principal avez-vous séjourné ? | 10 876 | 146 | 1% |
| Q4. Après de qui avez-vous effectué la réservation de votre hébergement ? | 10 876 | 300 | 3% |
| Q5. Etes-vous venus dans la station ? | 12 112 | 178 | 1% |
| Q6. Combien de personnes êtes-vous au total ? (y compris vous-même) | 12 112 | 1 250 | 10% |
| Q7. Quelles sont les activités que vous avez ou allez pratiquer ? | 12 112 | 130 | 1% |
| Q8. Vous-même, ainsi que les personnes de votre famille, combien skient...? | 12 112 | 1 600 | 13% |
| Q9. Quelle est votre satisfaction global de votre séjour ? | 12 112 | 913 | 8% |
| Q10.1 Entretien des pistes | 12 112 | 261 | 2% |
| Q10.2 Qualité enneigement | 12 112 | 280 | 2% |
| Q10.3 Diversité des espaces skiabiles | 12 112 | 495 | 4% |
| Q10.4 Attente aux remontées mécaniques | 12 112 | 294 | 2% |
| Q10.5 Qualité des remontées mécaniques | 12 112 | 332 | 3% |
| Q10.6 Rapport Qualité/Prix du matériel loué | 12 112 | 539 | 4% |
| Q10.7 Rapport Qualité/Prix des écoles de ski | 12 112 | 728 | 6% |
| Q10.8 Rapport Qualité/Prix du forfait ski | 12 112 | 340 | 3% |
| Q11.1 Accès à la station | 12 112 | 151 | 1% |
| Q11.2 Organisation du stationnement | 12 112 | 241 | 2% |
| Q11.3 Accueil dans les OT | 12 112 | 295 | 2% |
| Q11.4 Accueil dans les commerces... | 12 112 | 208 | 2% |
| Q11.5 Prix dans les commerces | 12 112 | 261 | 2% |
| Q11.6 Rapport Qualité Prix de la restauration | 12 112 | 346 | 3% |
| Q11.7 Entretien de la station | 12 112 | 206 | 2% |
| Q11.8 Sécurité des biens | 12 112 | 415 | 3% |
| Q11.9 Niveau de confort de l'hébergement | 12 112 | 429 | 4% |
| Q11.10 Rapport Qualité Prix de l'hébergement | 12 112 | 479 | 4% |
| Q11.11 Ambiance dans la station | 12 112 | 208 | 2% |
| Q12.1 Equipements culturels | 12 112 | 342 | 3% |
| Q12.2 Equipements de loisirs hors ski | 12 112 | 365 | 3% |
| Q12.3 Diversité des activités de loisirs sportifs | 12 112 | 416 | 3% |
| Q12.4 Prix des activités de loisirs (hors ski) | 12 112 | 427 | 4% |
| Q12.5 Diversité des animations (hors ski) | 12 112 | 405 | 3% |
| Q12.6 Services dédiés aux enfants | 12 112 | 550 | 5% |
| Q13. Recommanderiez-vous cette station à votre entourage (famille, amis)? | 12 112 | 161 | 1% |
| Q14. Est-ce la première fois que vous venez dans cette station ? | 12 112 | 273 | 2% |
| Q14bis. Reviendrez-vous dans cette station ? | 4 461 | 685 | 15% |
| Q15. Combien de fois êtes-vous allés aller à la neige durant cet hiver ? | 12 112 | 670 | 6% |
| Q15bis. Dont combien de fois dans cette station ? | 12 112 | 821 | 7% |
| Q16. Quel est votre âge ? | 12 112 | 1 172 | 10% |
| Q17. Quelle est votre profession actuelle? | 12 112 | 414 | 3% |
| Q18. Vous êtes : | 12 112 | 488 | 4% |

Bilan de collecte

> Le questionnaire

A améliorer

3 questions à améliorer pour un meilleur recueil

- Q6 : Combien de personnes êtes-vous au total ?

- Après l'analyse des réponses recueillies à cette question, on peut constater que le questionnement manque de précisions dans le sens où l'information que nous souhaitons recueillir est le **groupe « restreint »** et non, comme c'est parfois le cas, le **groupe « élargi »** qui peut être de 150 personnes pour des groupes organisés.
- Aussi, il serait plus facile d'avoir directement l'information du nombre total de personnes.

- Q7 : Quelles sont les activités sportives ou de loisirs que vous avez ou allez pratiquer au cours de votre séjour sur la station ? (cochez la ou les case(s) correspondante(s), 5 réponses maximum possibles)

- Cette question était limitée à 5 réponses maximum. De nombreux questionnaires présentés plus de 5 réponses. Pour pallier ce problème, il faudrait soit, ne pas mettre de maximum, soit, être plus vigilant sur les réponses données à cette question.

- Q8 : Vous-même, ainsi que les personnes de votre famille ou groupe d'amis, combien skient... ?

- Les répondants ont du mal à répartir le nombre de personnes qui skient tous les jours, de temps en temps ou jamais. Il serait peut-être plus opportun de demander uniquement au répondant sa fréquence de pratique de ski et qu'il coche l'item adéquat.

1 question à ajouter pour une plus grande fiabilité

Pour mieux identifier les questionnaires Touristes / Excursionnistes, il faudrait ajouter une question avant la Q2 :

Venez-vous de séjourner ou allez-vous séjourner au moins une nuit dans cette station ou à proximité (moins de 15 kms) ?

- OUI => TOURISTE
- NON => EXCURSIONNISTE

3

Les rapports « Stations »

Présentation du contenu des
informations des Rapports « Station » :
aide à la lecture et à l'interprétation

4

Les Fichiers « Stations »

Présentation du contenu des
informations des Fichiers
complémentaires « Station » :

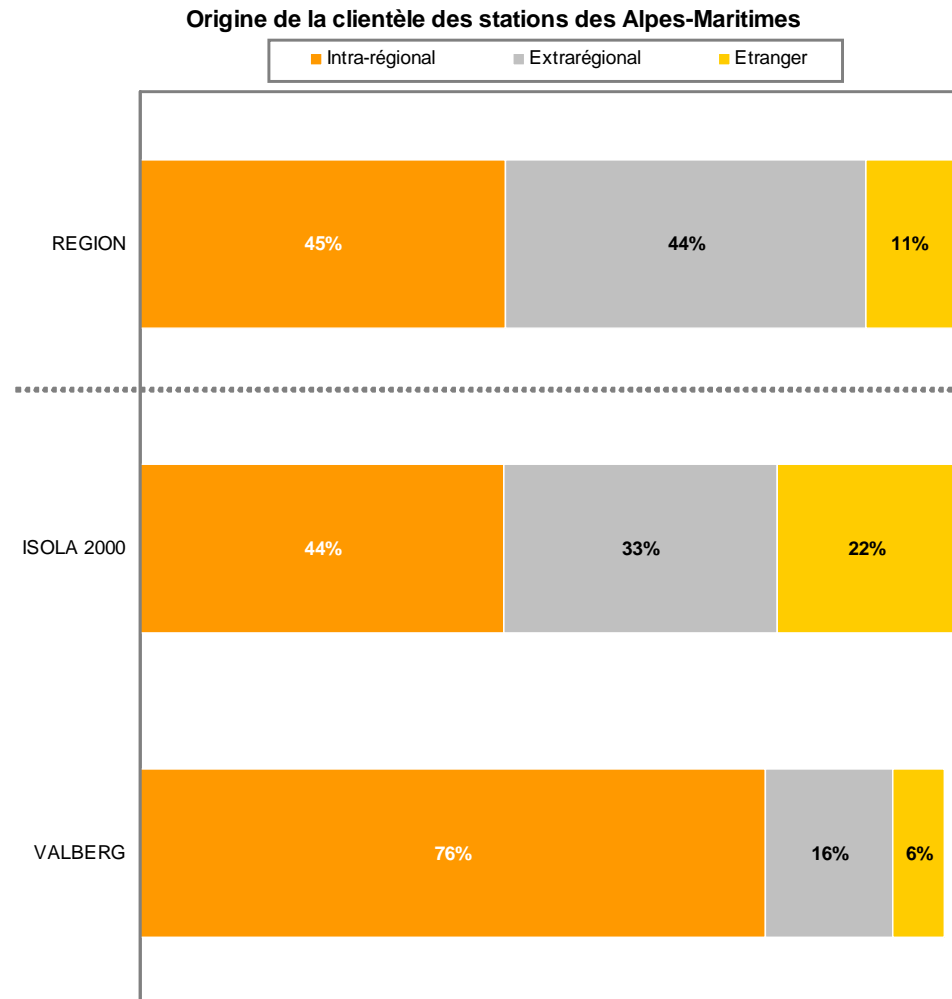
aide à la lecture

5

Quelques résultats « Stations »

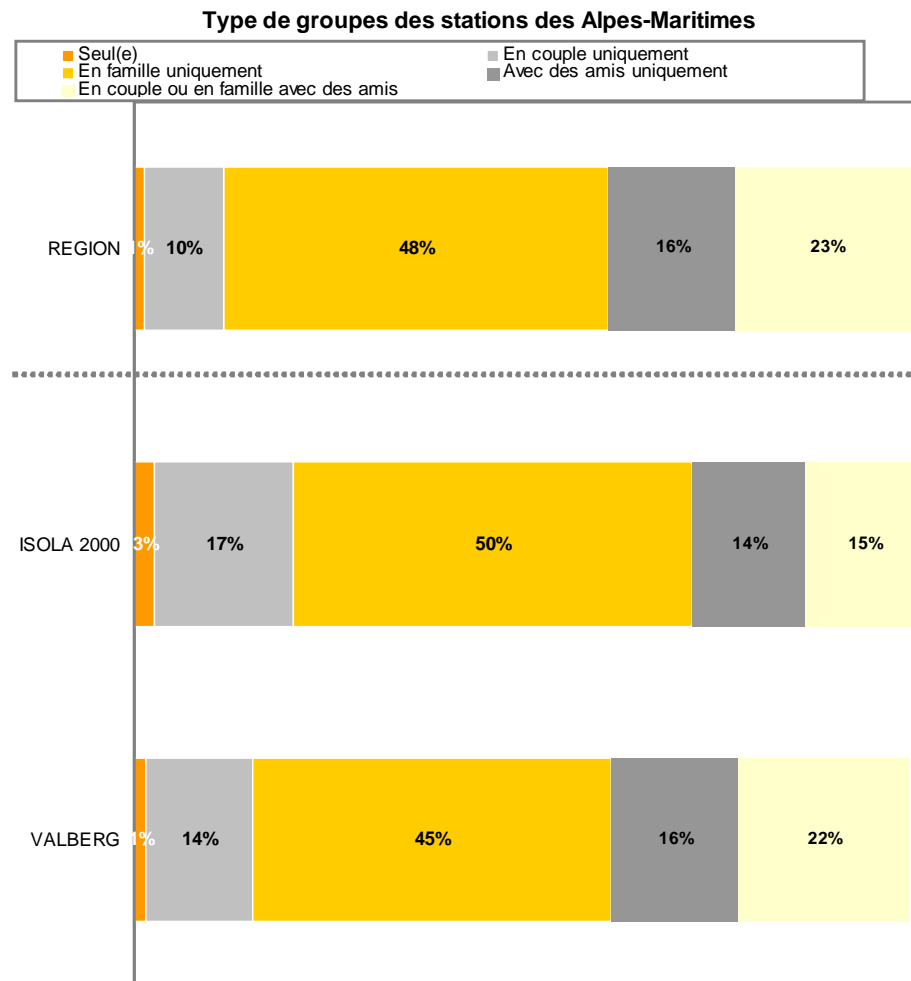
Profil de la clientèle

- Origine géographique de la clientèle



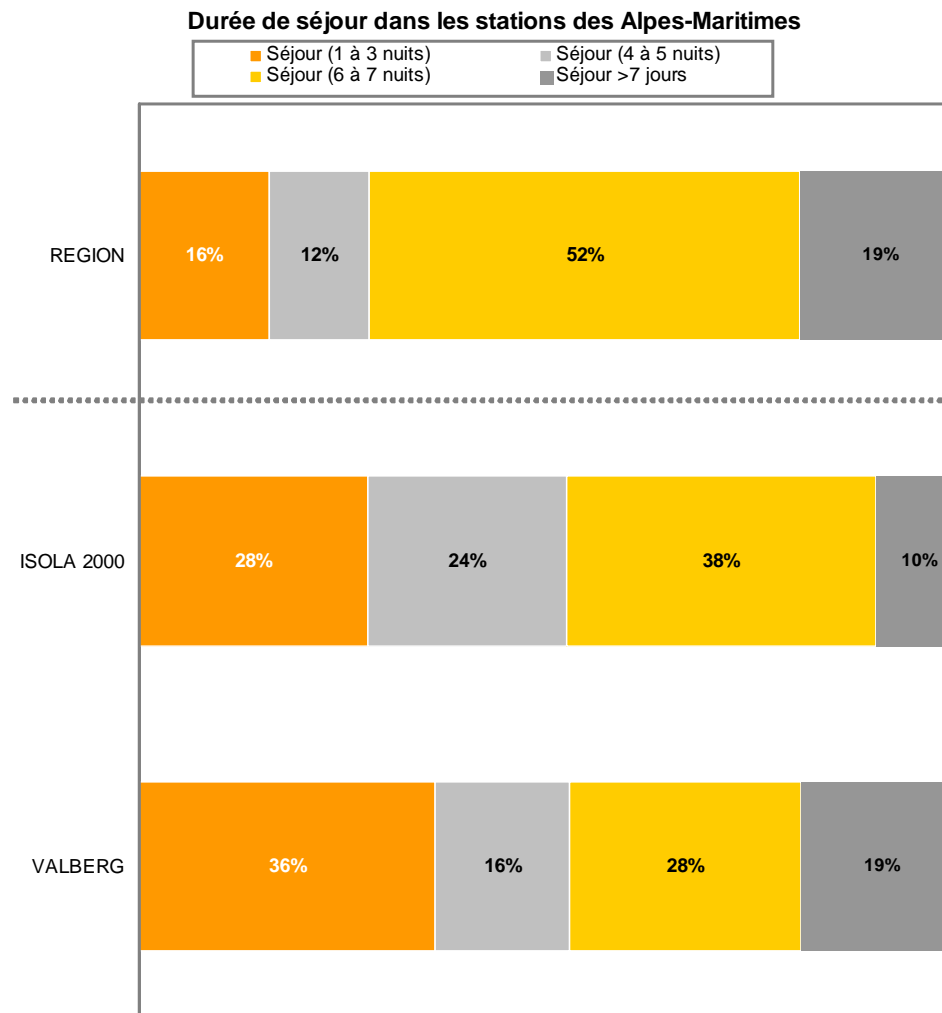
Profil de la clientèle

- Type de groupe



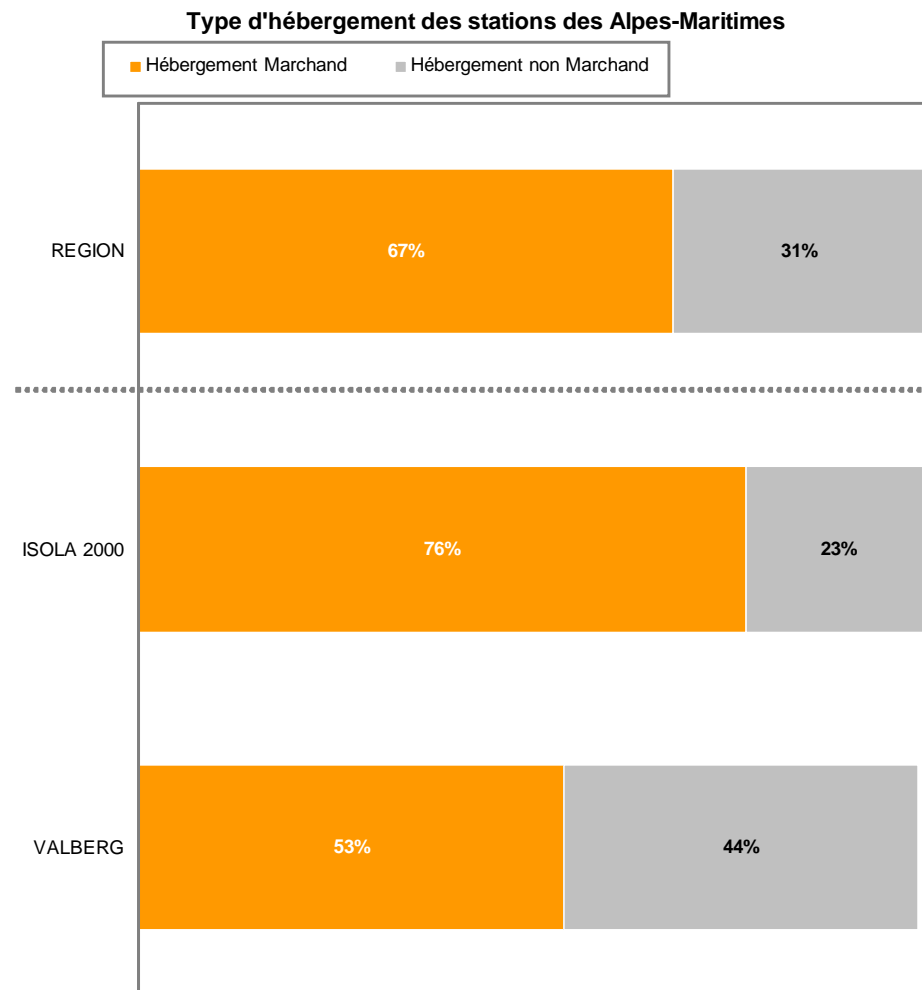
Comportements de la clientèle

- Durée de séjour



Comportements de la clientèle

- L'hébergement : le type



Satisfaction de la clientèle

5.5 La satisfaction des critères

Les critères jugés les plus satisfaisants :

- L'accueil dans les Offices de Tourisme
- L'entretien des pistes
- L'attente aux remontées mécaniques

=> D'une manière générale, ce sont les activités ski et la station qui sont assez bien évalués et constituent les atouts déclencheurs aux séjours en station.

Les critères jugés les moins satisfaisants :

- Le prix dans les commerces
- Le prix des activités hors ski
- Le rapport qualité-prix du forfait ski

=> D'une manière générale, les équipements et activités hors ski sont moins bien évalués

Note moyenne supérieure à 4/5

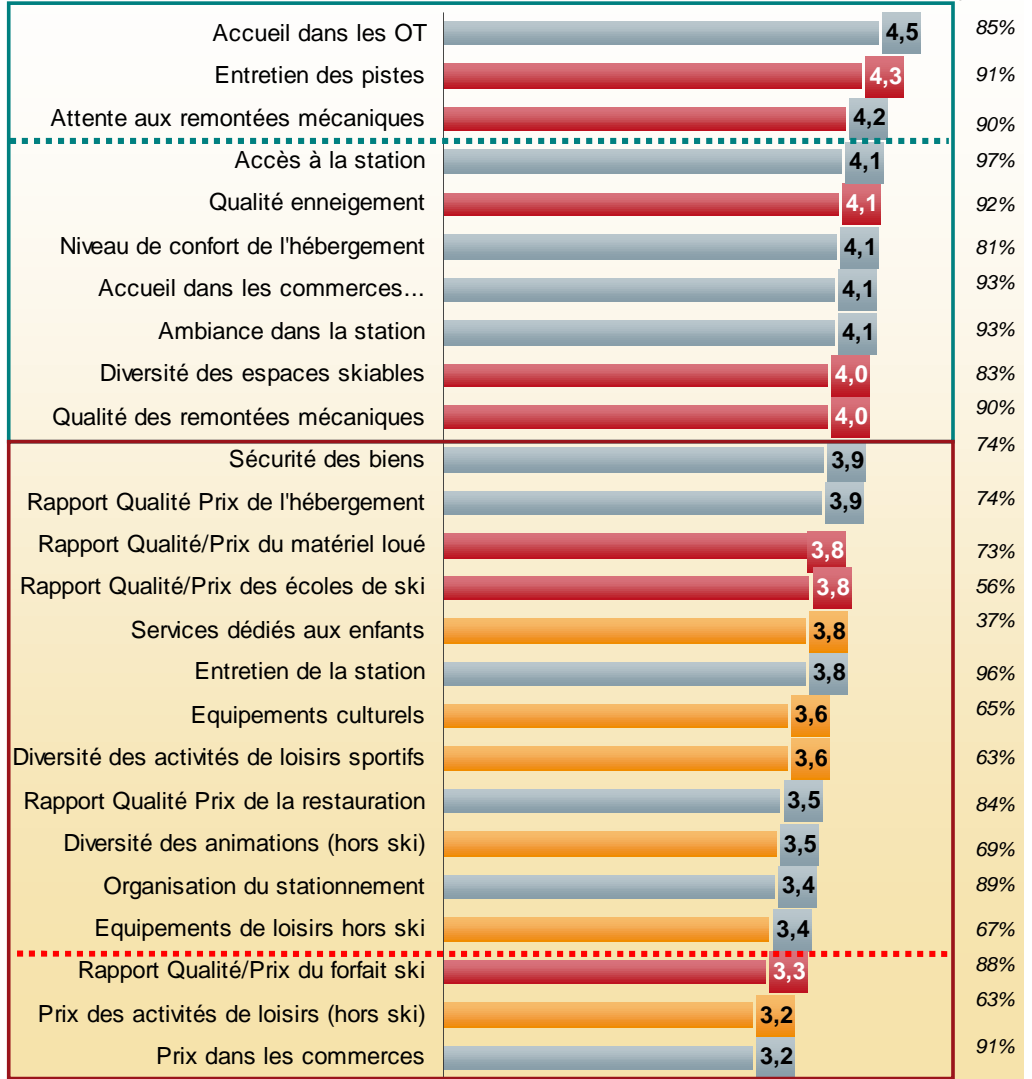
Note moyenne inférieure à 4/5

Satisfaction des critères détaillés

TOURISTES

% SEJOURS (Base répondants : 10876)

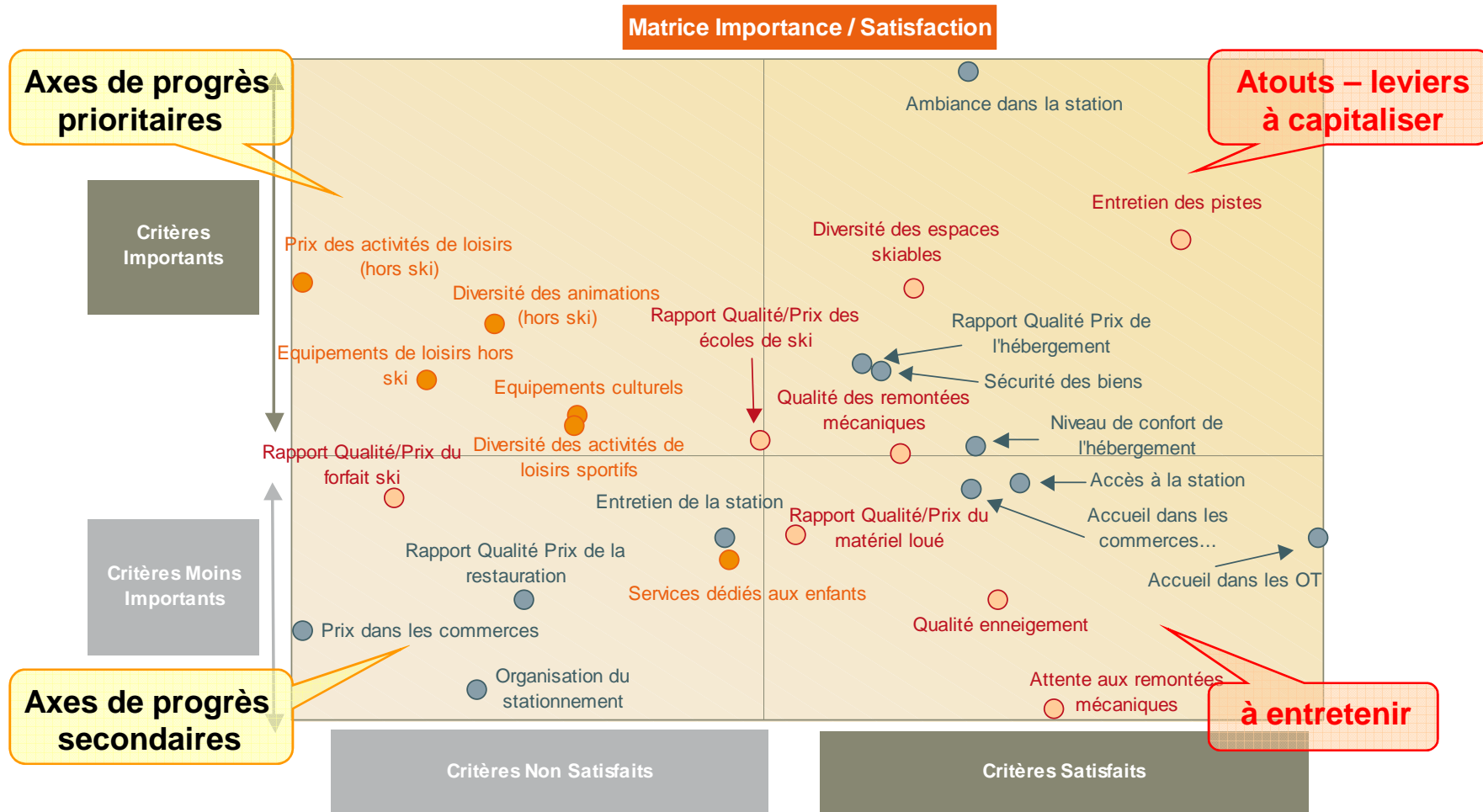
Taux de réponse



■ Les activités ski
 ■ La Station
 ■ Les équipements et activités hors ski

Satisfaction de la clientèle

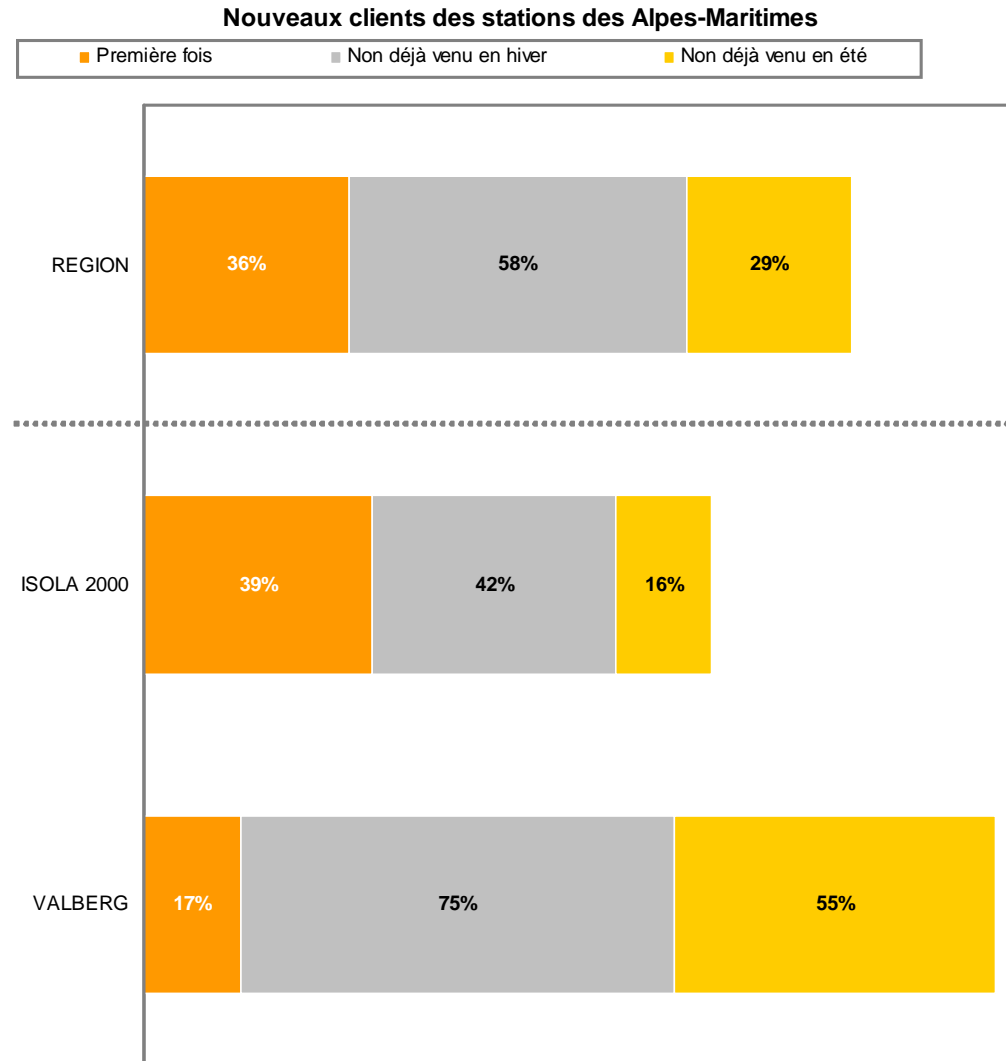
- 5.7 Les critères prioritaires à satisfaire



Principal axe de progrès : => Les équipements et activité Hors Ski

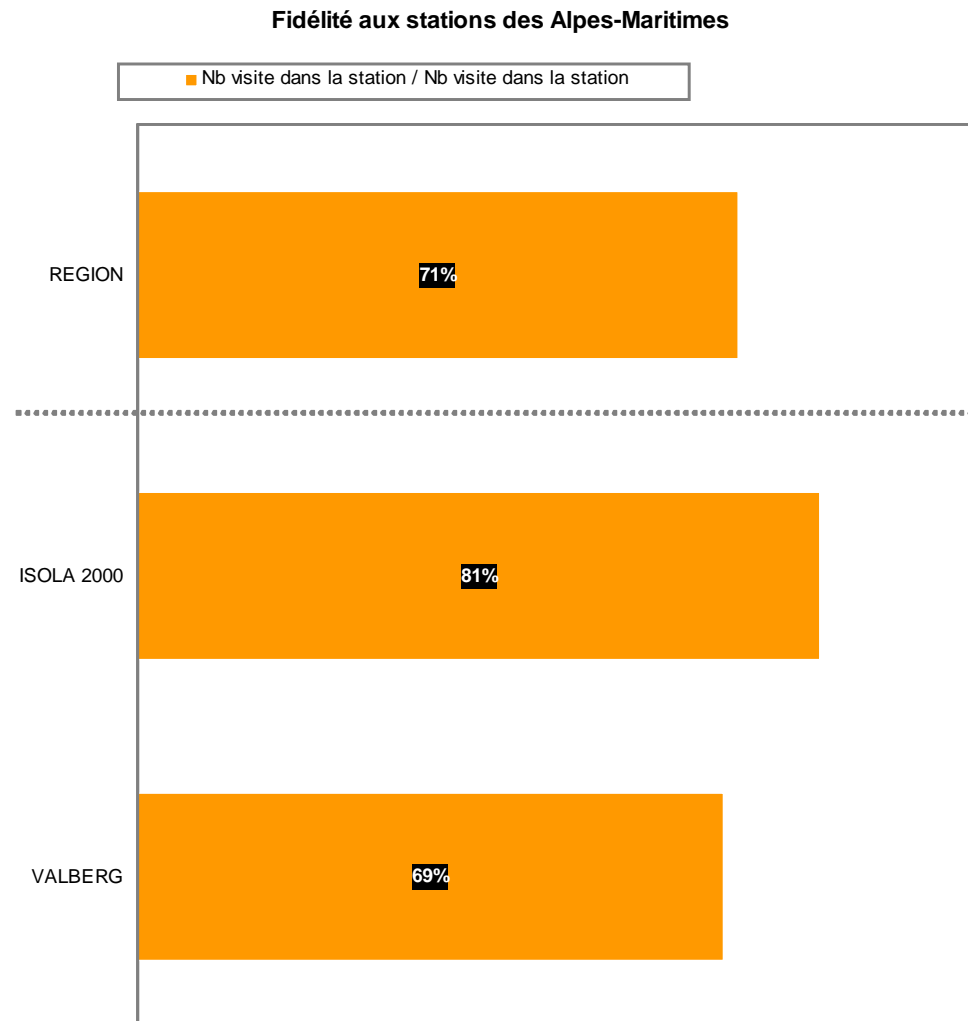
Fidélité de la clientèle

- La fidélité à la station (hiver et été)



Fidélité de la clientèle

- La fidélité à la station (hiver et été)



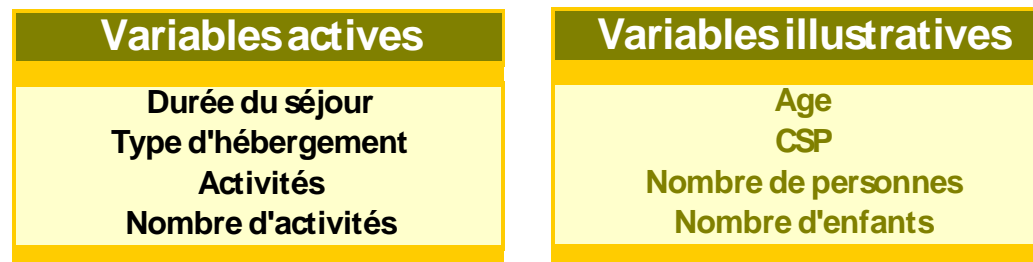
Typologie des touristes

Typologie des touristes

▪ La méthode

- La typologie des comportements touristiques a pour but de « résumer » les multiples informations de comportement des touristes, en formant des groupes d'individus qui se ressemblent le plus possible entre eux à l'intérieur d'un groupe et qui sont le plus différents possible entre groupes. Cette analyse permet d'identifier le nombre de groupes de comportements différents (selon les comportements les plus discriminants), de quantifier l'importance (la taille) de ces groupes, d'analyser le profil de chacun d'entre eux, de comprendre leurs besoins, de cibler les segments porteurs...
- Le comportement est défini par les types de séjours (durée et hébergement) et les activités (types et nombre) : variables actives qui construisent la typologie.
- Les éléments concernant le type de groupe (taille, enfants, amis/familles) ne relèvent pas du comportement mais du profil ainsi que les éléments du signalétique (Age, CSP, Origine). Ce sont des variables illustratives qui ne participent pas à l'élaboration de la typologie, mais qui enrichissent l'analyse des groupes.

Méthode : Analyse Factorielle (Analyse des Correspondances Multiples) et une classification sur les variables actives suivantes :



Typologie des touristes

- Les groupes

Le nombre optimal de groupes que l'analyse fournit est de **6**. La taille des groupes est différente, l'arbre hiérarchique suivant a donc été découpé en 6 groupes ou classes qui ont des caractéristiques différentes.

Groupe 1 : Les Traditionnels

Groupe 2 : Les éco-Randonneurs

Groupe 3 : Les Actifs « famille »

Groupe 4 : Les Retraités « 24/24 »

Groupe 5 : Les Glisseurs branchés

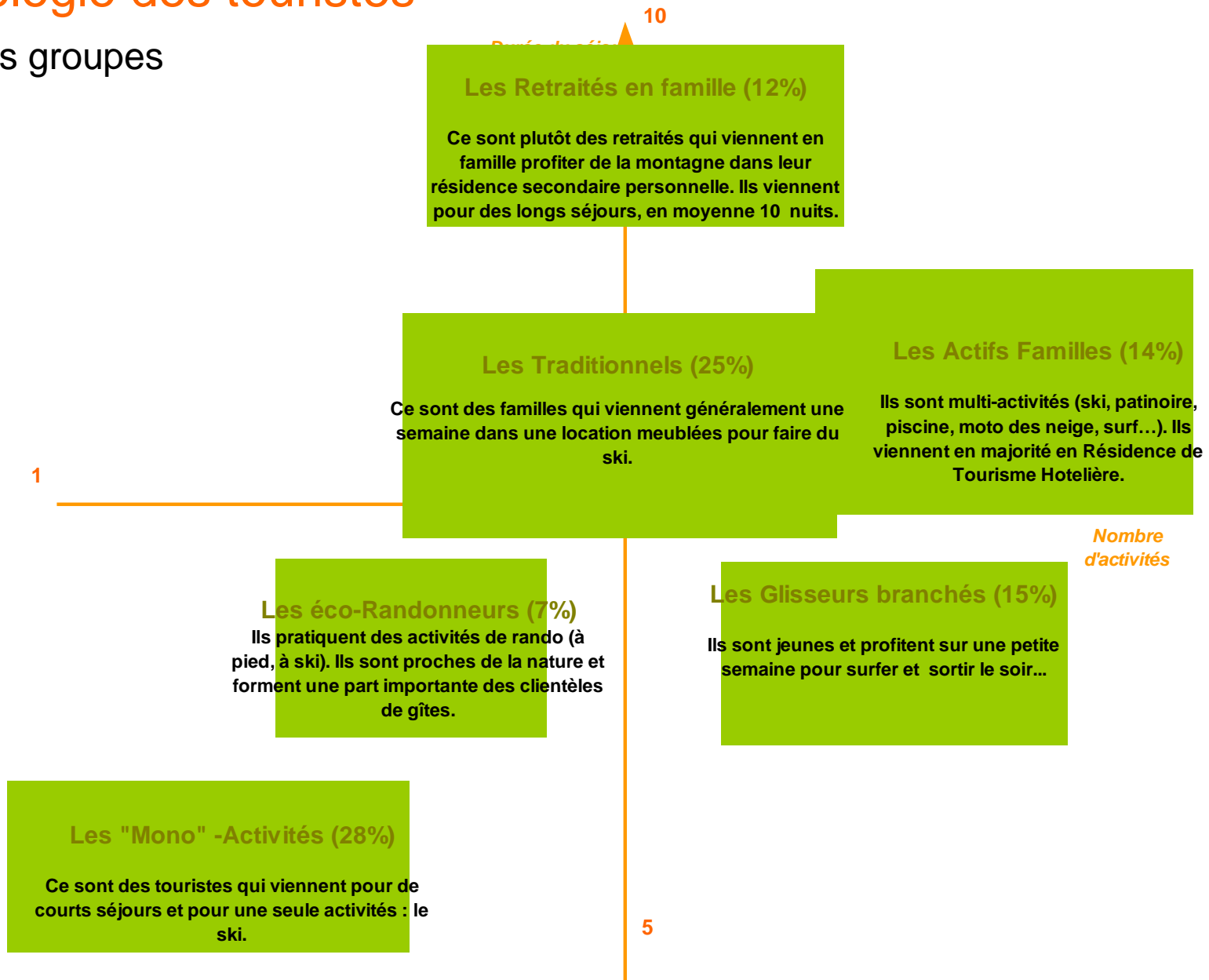
Groupe 6 : Les « Mono » activités

Les 6 groupes sont décrits selon :

- leur séjour : durée et type d'hébergement
- leurs activités : le nombre et le type d'activités en distinguant ce qu'ils font plus que les autres mais ce qu'ils font aussi moins
- leur profil : l'origine (extra, intra...), l'âge, la CSP, la taille du groupe, le nombre d'enfants, première fois ou non
- Tous ces éléments permettent de définir les comportements différenciés des 6 groupes de manière précise.

Typologie des touristes

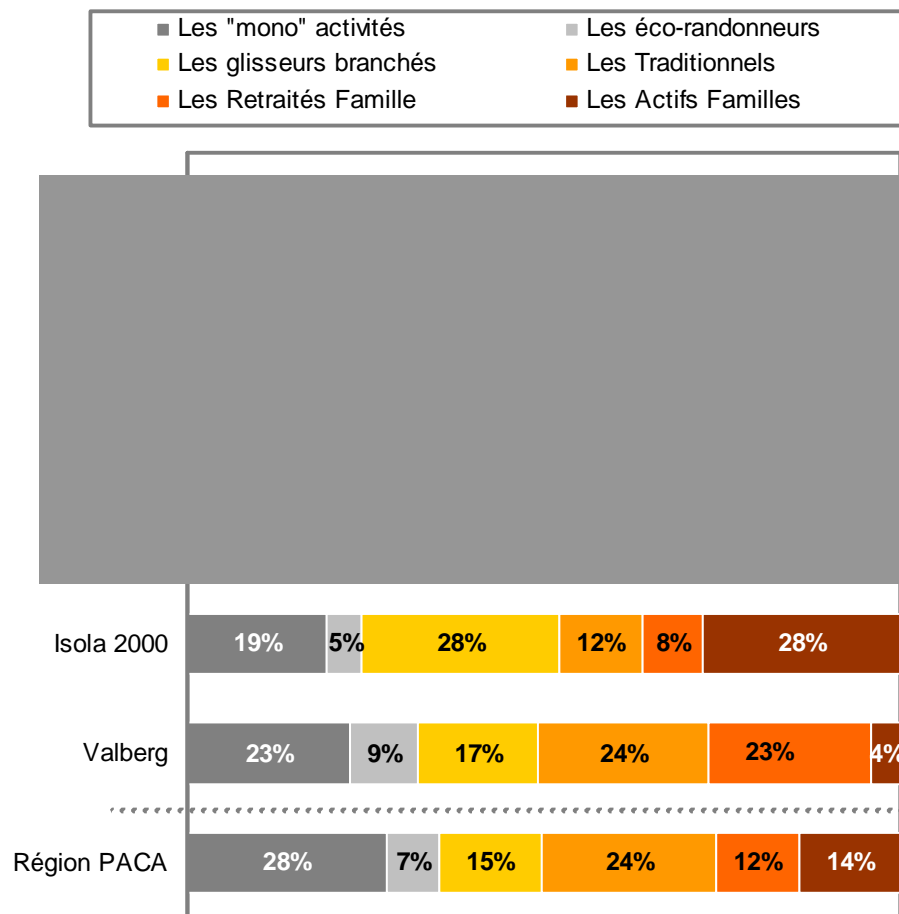
- Les groupes



Typologie des touristes

- La description des groupes

Typologie des touristes des stations des Alpes de Haute Provence et des Alpes Maritimes



7

Annexes

Annexes

7.1 Le questionnaire

Vous séjournerez dans une station des Alpes du Sud

Madame, Monsieur, dans le souci d'un meilleur accueil et pour mieux vous satisfaire, l'office de tourisme, le département et la Région PACA réalisent une enquête auprès des personnes venant effectuer **une visite ou un séjour dans la station**. Quelques minutes vous suffiront pour remplir ce questionnaire.

si vous habitez la station ou à proximité (moins de 15 km autour) ou si vous travaillez à la saison dans cette station ⇒ Cette étude ne vous concerne pas.

Cadre réservé à l'enquêteur.
 Station : _____ Lieu d'enquête : _____
 Date de distribution : []-[]-[]-[] - [2][0][0] Heures de distribution : [] à [] h

Q1 Où résidez-vous à l'année (votre domicile principal) ?

N° de code postal pour les français [][][][][][][][]

Pays de résidence pour les étrangers : (cochez la case correspondante ou écrivez en toute lettre)

1. Italie 4. Pays Bas
 2. Grande Bretagne / Irlande 5. Allemagne
 3. Belgique / Luxembourg 6. Autre : Précisez

Si vous passez **uniquement la journée** dans cette station allez directement à la question Q5 sinon continuez par la Q2

Q2 Dans cette station ou à proximité (moins de 15 kms) :

Vous êtes arrivés le [][] jour [][] mois [2][0][0] année
 Vous repartirez le [][] jour [][] mois [2][0][0] année

Q3 Concernant votre séjour dans cette station, dans quel mode d'hébergement principal avez-vous séjourné ? (Si vous avez plusieurs modes d'hébergement, précisez celui dans lequel vous êtes resté le plus longtemps)
 (cochez la case correspondante, 1 seule réponse possible)

- Hôtel 1 - Résidences de tourisme ou hôtelière 7
 - Location en meublés 2 - Centres et villages de vacances 8
 - Résidence principale de parents ou amis 3 - Gîte d'étape, Refuge 9
 - Résidence secondaire personnelle 4 - Gîte rural 10
 - Résidence secondaire de parents ou amis 5 - Chambre d'hôtes 11
 - Camping, caravaneige, camping car 6 - Autre : Précisez 12

Q4 Auprès de qui avez-vous effectué la réservation de votre hébergement ?
 (cochez la case correspondante, 1 seule réponse possible)

• Directement auprès du propriétaire ou auprès de l'hébergement 1
 • Par un intermédiaire (Office Tourisme, Agences Immo., de voyage, Centrales de réservation) 2
 • Pas de réservation préalable 3

Q5 Etes-vous venus dans la station ?
 (cochez la case correspondante, 1 seule réponse possible)

• Seul(e)..... 1 → aller à la question **Q7**
 • En couple uniquement 2 → aller à la question **Q7**
 • En famille uniquement..... 3 → aller à la question **Q6**
 • Avec des amis uniquement 4 → aller à la question **Q6**
 • En couple ou en famille avec des amis..... 5 → aller à la question **Q6**

Q6 Combien de personnes êtes-vous au total ? (y compris vous-même)

1. Le nombre d'adultes présents (à partir de 18 ans) : [][]
 2. Le nombre d'enfants présents :

• De plus de 16 ans (16 ans compris)..... [][]
 • De 11 à 15 ans [][]
 • De 6 à 10 ans [][]
 • De moins de 6 ans [][]

Q7 Quelles sont les activités sportives ou de loisirs que vous avez ou allez pratiquer au cours de votre séjour sur la station ?
 (cochez la ou les case(s) correspondante(s), 5 réponses maximum possibles)

- Le ski de piste (télémark compris) 1 - Ballade à pieds, promenade 10
 - Ski de fond (alternatif ou skating)..... 2 - Se détendre, ne rien faire, se reposer 11
 - Ski de randonnée 3 - Patinoire..... 12
 - Surf des neiges 4 - Piscine, sauna, fitness 13
 - Moto des neiges 5 - Cinéma..... 14
 - Vélo ski..... 6 - Restaurant 15
 - Luge 7 - Boîte de nuit, bar 16
 - Ballade avec des chiens de traineau .. 8 - Shopping 17
 - Randonnée, ballade en raquette..... 9 - Autre : Précisez 18

Q8 Vous-même, ainsi que les personnes de votre famille ou groupe d'amis, combien skient... ?

...Tous les jours ou presque [][]
 ...De temps en temps [][]
 ...Jamais [][]

Q9 Sur une échelle allant de 1 à 5, 1 signifiant « Pas du tout satisfait » et 5 « Très satisfait », quelle est votre satisfaction globale concernant votre séjour sur la station...
 (cochez la note correspondante, 1 seule réponse possible)

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--------------------------------------|-------------|
| <input type="radio"/> Pas du tout satisfait | | | | | Très satisfait <input type="radio"/> | Ne Sait Pas |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | |

Annexes

7.1 Le questionnaire



Q13. Recommanderiez-vous cette station à votre entourage (famille, amis) ?
(cochez la case correspondante, 1 seule réponse possible)

- Oui fortement..... 1
- Plutôt oui..... 2
- Plutôt non..... 3
- Non pas du tout..... 4

Q14. Est-ce la première fois que vous venez dans cette station ?
(cochez la (les) case(s) correspondante(s), plusieurs réponses possibles)

- Oui..... 1 → **Q14bis** Reviendrez-vous dans cette station ? Oui
- Non déjà venu en hiver..... 2 Non
- Non déjà venu en été..... 3

Q15. Combien de fois êtes-vous allés ou comptez-vous aller à la neige durant cet hiver ?
[] fois → **Q15bis** – Dont combien de fois dans cette station ? [] fois

Q16. Quel est votre âge ? [] ans

Q17. Quelle est votre profession actuelle ? (cochez la case correspondante, 1 seule réponse possible)

- 1. Agriculteur exploitant
- 2. Artisan, commerçant, chef d'entreprise de + de 10 salariés
- 3. Profession libérale, professeur, profession scientifique, cadre....
- 4. Profession intermédiaire (technicien, agent de maîtrise, infirmier, instituteurs....)
- 5. Employé
- 6. Ouvrier, ouvrier agricole
- 7. Retraité ancien cadre, prof. Intermédiaire
- 8. Retraité ancien ouvrier, employé
- 9. Etudiant
- 10. Autre inactif (femme au foyer...)
- 11. Autre : Précisez.....

Q18. Vous êtes : un homme... 1 une femme... 2

Nous vous remercions pour votre participation, merci de remettre ce questionnaire à la personne qui vous l'a distribué.

Pour participer au jeu concours vous permettant de gagner par tirage au sort « un séjour dans une station des Alpes du Sud »

1 séjour pour 2 personnes, hébergement en meublé avec forfait remontées mécaniques d'une valeur de 600 € Extrait du règlement : ce jeu concours est organisé par le CRT PACA - Règlement déposé à la SCP Montel-Simeone-Segura, huissiers de justice (40130) 118 route de la Vallée de la Durance 13100 MARIUS et adresse gratuitement à toute personne en faisant la demande écrite au Lacs Doubs 10 place de la Juliette Allouin 105 BP 45214 33607 MÉRISOT Les gagnants seront informés par courrier à l'adresse qu'ils auront indiquée sur le questionnaire. Conformément à la loi informatique et liberté du 06/01/78 (article 21) les participants disposent d'un droit d'accès et de modification des données les concernant à l'adresse du CRT PACA.

vous pouvez nous laisser votre adresse :

Madame/Monsieur.....

Adresse : Code postal : Ville :

Adresse mail :@.....



Q10. Sur une échelle allant de 1 à 5, quelle est votre satisfaction concernant l'activité ski...
(cochez la note correspondante, 1 seule réponse possible par ligne)

| | Pas du tout satisfait | | | | | Très satisfait | | | | | Ne sait pas, non concerné |
|--|-----------------------|---|---|---|---|----------------|--|--|--|--|---------------------------|
| • L'entretien des pistes, la sécurité, le balisage | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • Le niveau, la qualité de l'enneigement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • La diversité des espaces skiables (Pistes, Snowpark, freeride, hors-pistes...) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • L'attente aux remontées mécaniques | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • La qualité des remontées mécaniques | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • Le rapport Qualité/prix du matériel loué | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • Le rapport Qualité/Prix des écoles de ski | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • Le rapport Qualité-prix du forfait ski | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |

Q11. Sur une échelle allant de 1 à 5, quelle est votre satisfaction concernant la station...
(cochez la note correspondante, 1 seule réponse possible par ligne)

| | Pas du tout satisfait | | | | | Très satisfait | | | | | Ne sait pas, non concerné |
|--|-----------------------|---|---|---|---|----------------|--|--|--|--|---------------------------|
| • L'accès à la station | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • L'organisation du stationnement / les parkings | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • L'accueil dans les Offices de Tourisme ou points d'information | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • L'accueil dans les commerces, les restaurants... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • Le prix dans les commerces | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • Le rapport qualité/prix de la restauration | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • La propreté, l'entretien de la station | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • La sécurité des biens (vols, dégradations) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • Le niveau de confort de l'hébergement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • Le rapport qualité/prix de l'hébergement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • L'ambiance dans la station | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |

Q12. Sur une échelle allant de 1 à 5, quelle est votre satisfaction concernant Les équipements et activités (hors ski)...
(cochez la note correspondante, 1 seule réponse possible par ligne)

| | Pas du tout satisfait | | | | | Très satisfait | | | | | Ne sait pas, non concerné |
|--|-----------------------|---|---|---|---|----------------|--|--|--|--|---------------------------|
| • Les équipements culturels présents (cinéma, bibliothèque...) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • Les équipements de loisirs hors ski proposés (piscine, patinoire, spa...) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • La diversité des activités de loisirs sportifs (motoneige, raquette, chiens de traîneaux...) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • Le prix des activités de loisir (hors ski) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • La diversité des animations de la station (hors ski) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |
| • Les services dédiés aux enfants (garderie / crèche) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | | | | | |

Annexes

■ 8.2 Les contacts

La préparation, le terrain, les analyses et le rapport ont été organisés et réalisés exclusivement par les équipes de Enov Research (société d'études marketing depuis 1996).

Contacts de cette étude :

Pascal Ferrero, associé ENOV : pascal.ferrero@enovresearch.fr

Justine Sanchez, chargé d'études : justine.sanchez@enovresearch.fr

Téléphone : 04 9615 7440

Implantations : Paris, Lyon, Marseille



Contacts pour cette étude :

Observatoire : observatoire@crt-paca.fr

Téléphone : 04 91564700

Pour en savoir plus : <http://www.chiffres-tourisme-paca.fr>