

"L'expérience clients après un séjour sans ski et sans (...) :

**les leçons à tirer de
noël & nouvel an 2020/21".**



Février 2021

- L'enquête est exclusivement en ligne
- Durée moyenne du questionnaire : ~5 minutes
- Période d'enquête : 13/01/2021 au 25/01/2021

- Stations participantes:
 - SERRE CHEVALIER
 - VARSAZ
 - PRALOGNAN
 - LA CLUSAZ
 - VAL D'ISERE
 - LES DEUX ALPES
 - LES SAISIES
 - CAUTERETS
 - VALLOIRE
 - OZ VAUJANY
 - TIGNES
 - PEYRAGUDES

- Comparatif avec le panel habituel

H20

- Qualité des réponses : très satisfaisante

Taux de suppression < 0,5% (vs 4% en général) ; taux de remplissage des questions bien documentées : 86% (vs 75% en général)

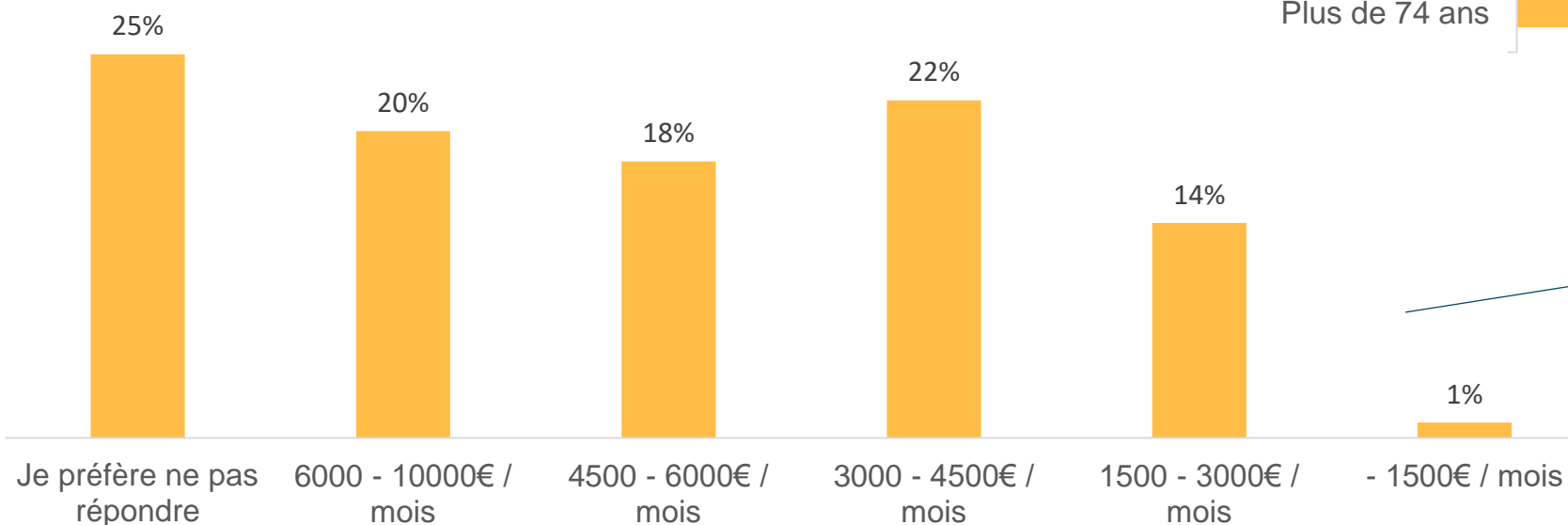
535
RÉPONSES

COMPOSITION DE L'ÉCHANTILLON

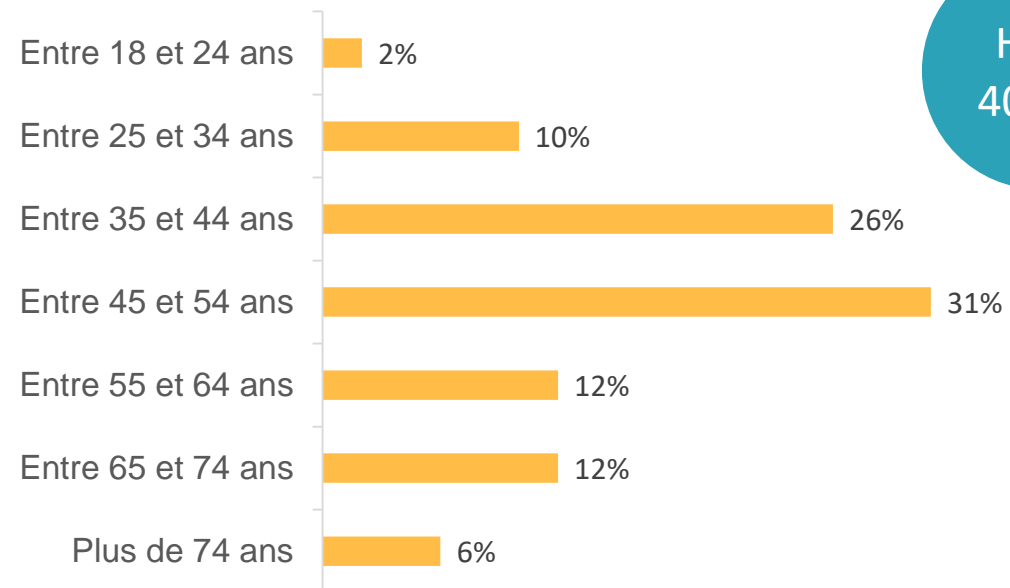
51%
DE FEMMES

49%
D'HOMMES

Revenu net du ménage :



Âge :



Moyenne d'âge
49 ans

H20:
40 ans

Revenu moyen
3 697€

H20:
3728€

COMPOSITION DE L'ÉCHANTILLON

Pays de domicile



98 %
FRANCE

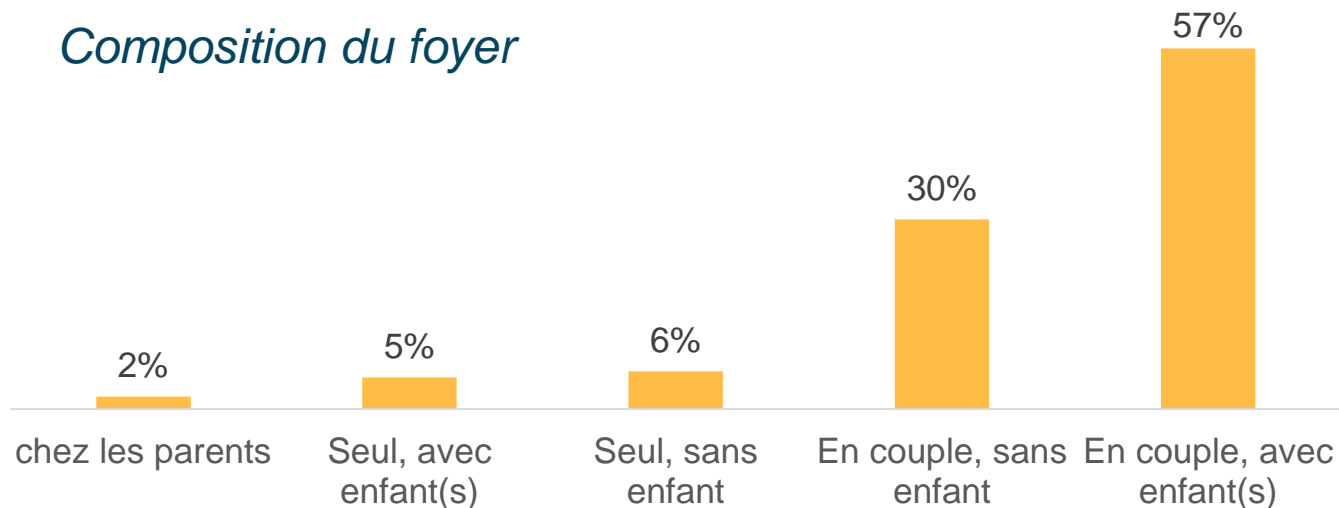


1 %
BELGIQUE

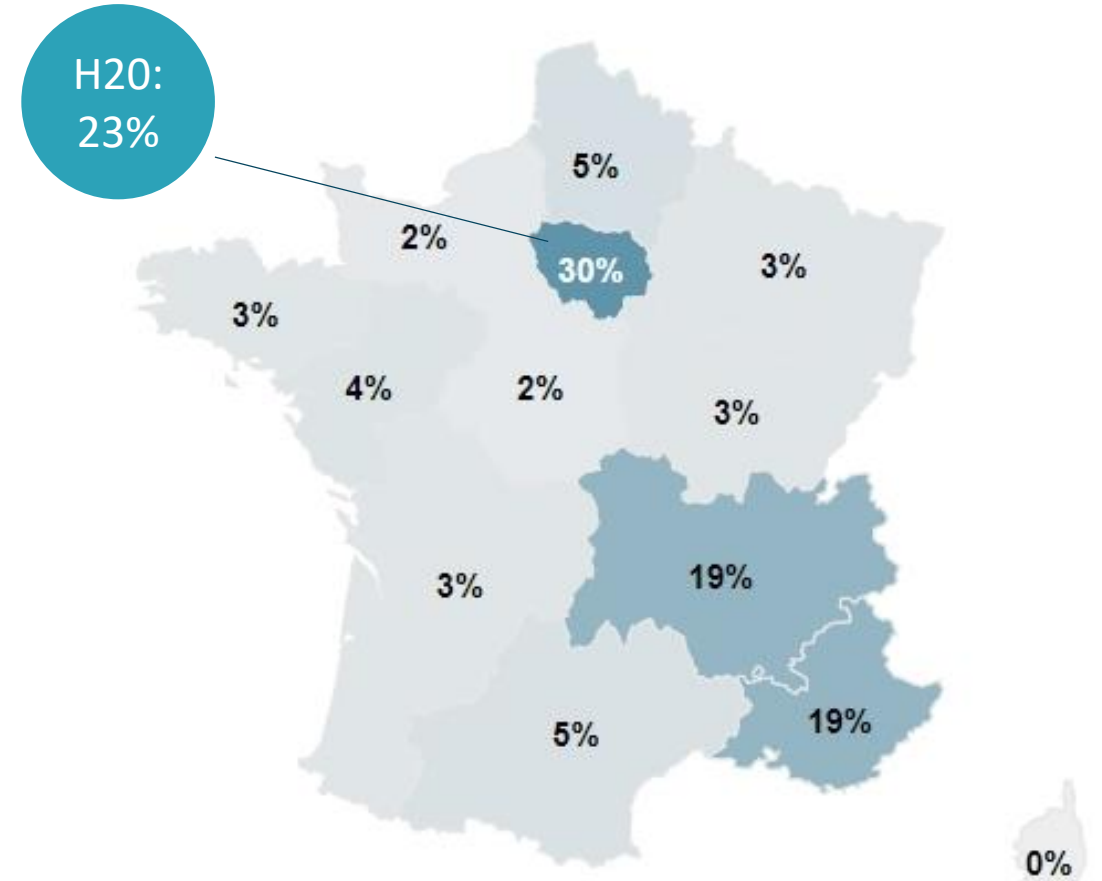


1 %
AUTRE

Composition du foyer

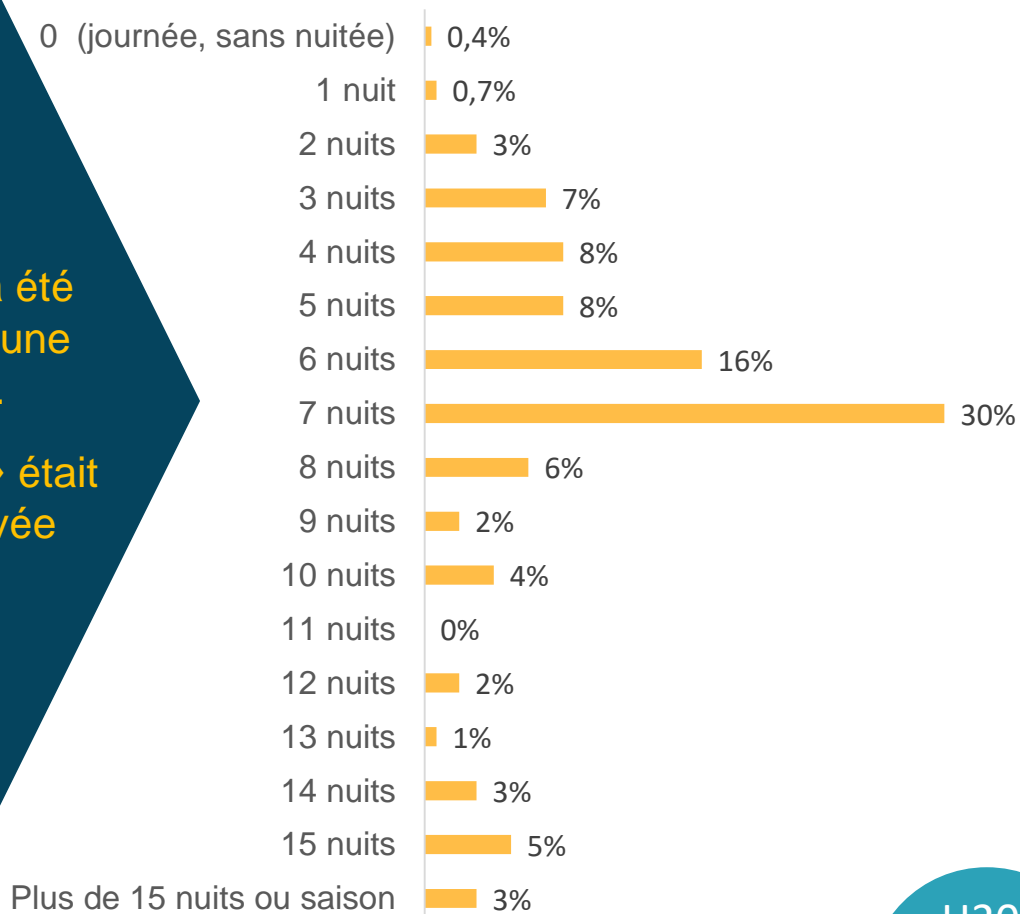


Lieu de résidence principal



LE SÉJOUR ET SA RÉSERVATION

Quelle était la durée de votre séjour ?



La durée de séjour a été plus longue que sur une saison classique.

La taille de la « tribu » était également plus élevée

La durée moyenne d'un séjour est de **7,47** nuits.

H20:
6,1
nuits en
moyenne

Combien de personnes étiez-vous ?

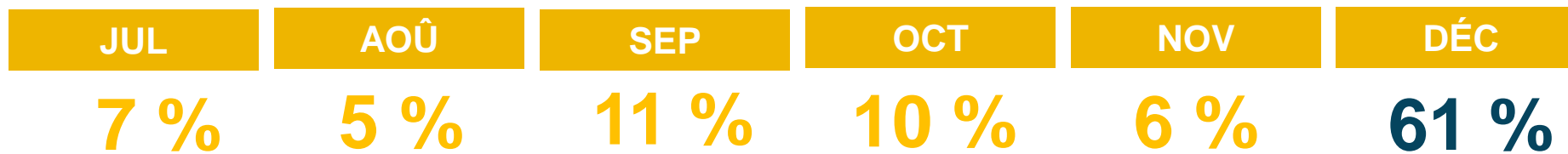
Moyenne
3,8
personnes

H20:
5,1
personnes

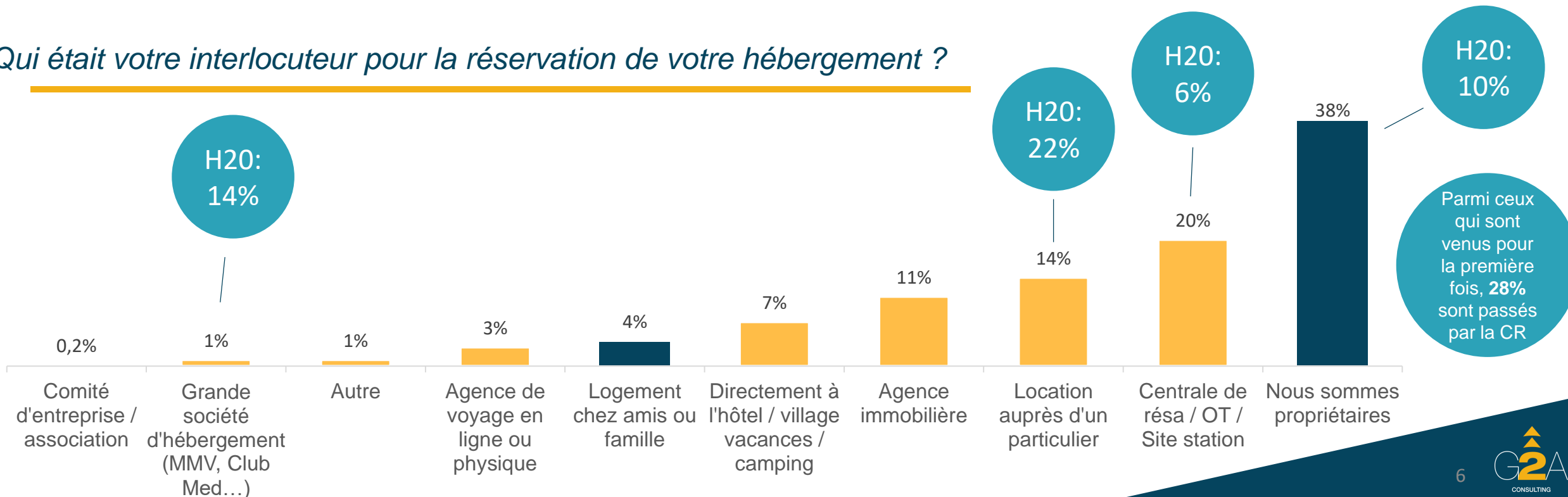


LE SÉJOUR ET SA RÉSERVATION

A quelle date avez-vous effectué votre réservation de votre hébergement ?



Qui était votre interlocuteur pour la réservation de votre hébergement ?



Qu'est ce qui vous a incité à réserver ? (question ouverte recodée)

La baisse de fréquentation des lieux, le besoin de changer d'air, l'amour de la montagne, les activités, la possibilité d'être avec ses proches et le fait de pouvoir **disposer d'un logement** sont les raisons majeures qui ont incité les clients à réserver.

DU REPOS ET DE LA DÉCOUVERTE

- « découvrir la montagne autrement »
- « se reposer, se détendre »
- « un besoin de prendre des vacances »
- « découvrir de nouvelles destinations »
- « l'envie d'un dépaysement »

DES ACTIVITÉS ATTRAYANTES

- « pouvoir réaliser des balades en montagne »
- « faire de la luge »
- « pouvoir faire du ski de fond, du ski de randonnée, des raquettes... »
- « les cours de ski maintenus pour les petits »

UN SÉJOUR PLUS ACCESSIBLE

- « diminution tarif des locations »
- « possibilité de réservation à la dernière minute »
- « moins de monde »

ÊTRE AVEC SES PROCHES

- « se retrouver en famille »
- « être avec des amis »
- « faire profiter les enfants »
- « se retrouver pour les fêtes »

UNE ATTIRANCE POUR LA MONTAGNE ET SES BIENFAITS

- « retrouver le bon air de la montagne »
- « l'amour de la montagne »
- « changer d'air »
- « bon enneigement, du soleil »
- « besoin de nature, de tranquillité et de liberté »

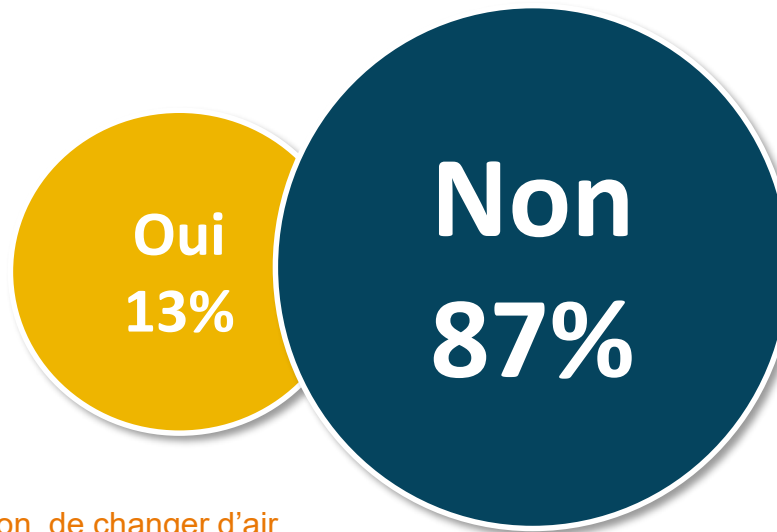
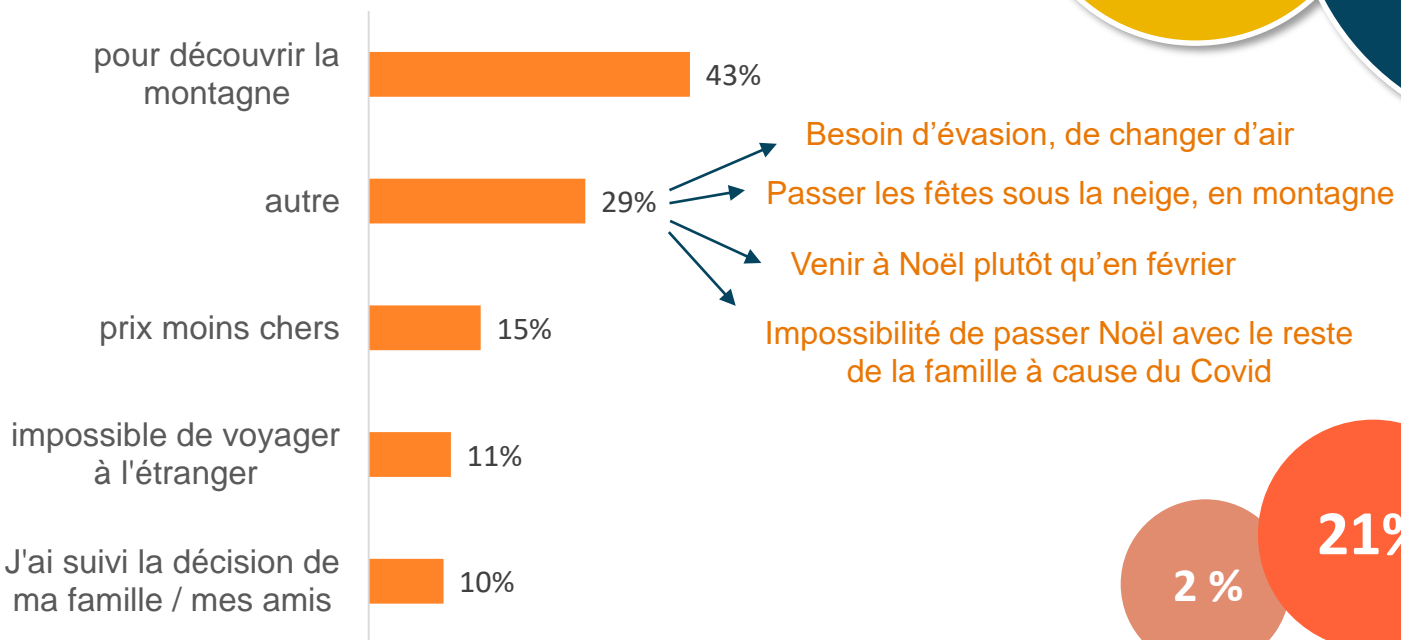
POUVOIR PROFITER D'UN LOGEMENT

- « venir chez moi et ne pas le louer »
- « je suis propriétaire »
- « logé par la famille »

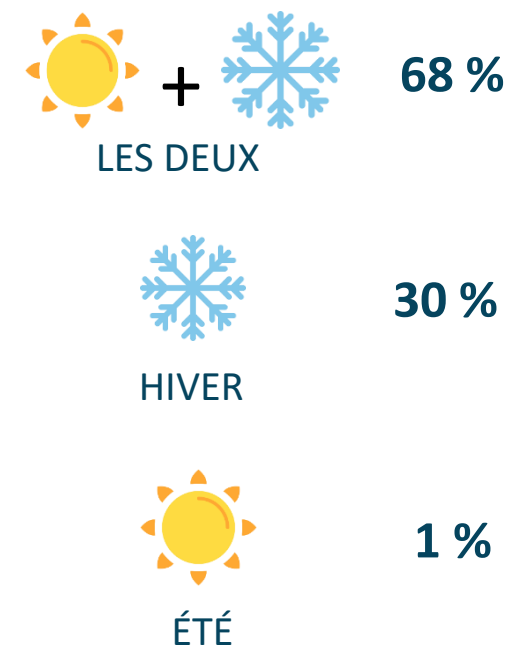
LE SÉJOUR À LA MONTAGNE

Est-ce la première fois que vous venez à la montagne pendant les vacances de Noël / nouvel an ?

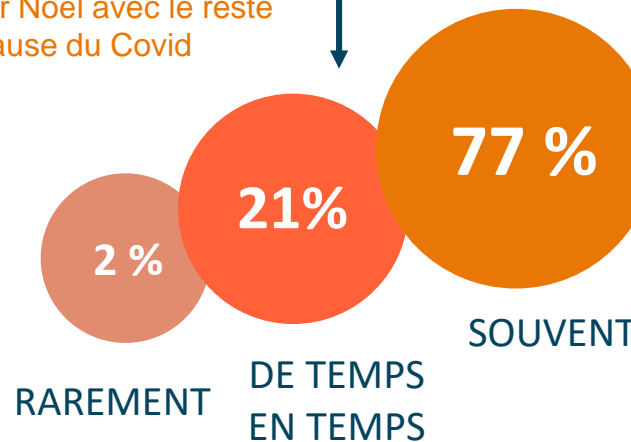
Pour quelles raisons avez-vous choisi de venir à la montagne ces dernières vacances ?



À quelle saison venez-vous généralement ?

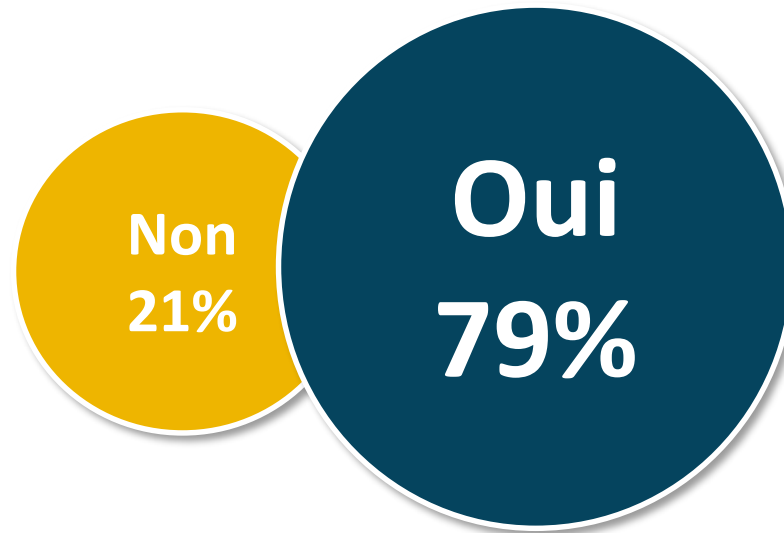


À quelle fréquence venez-vous en montagne ?

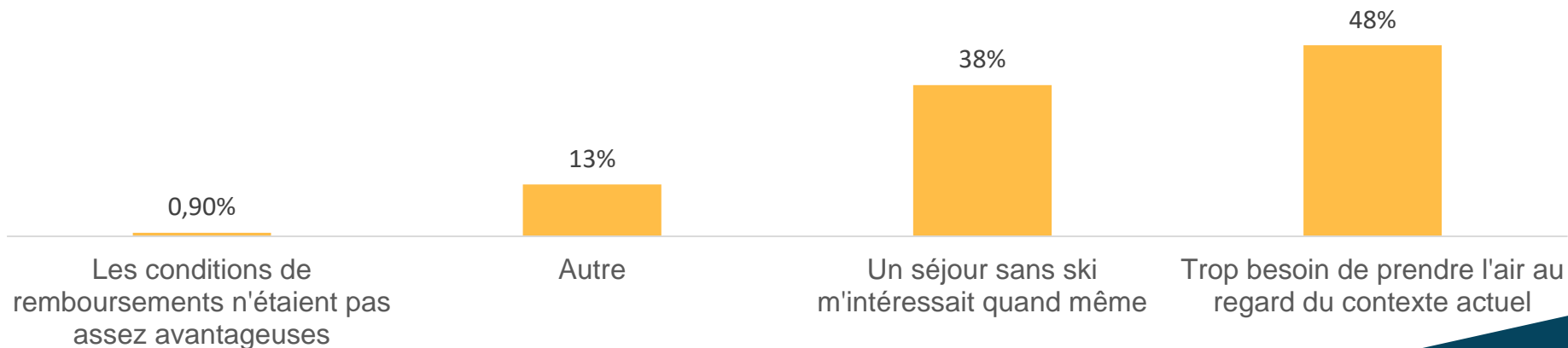


LE SÉJOUR À LA MONTAGNE

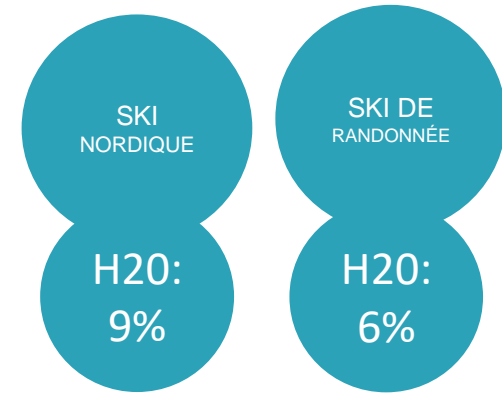
Lors de votre réservation, saviez-vous que les remontées mécaniques allaient être fermées ?



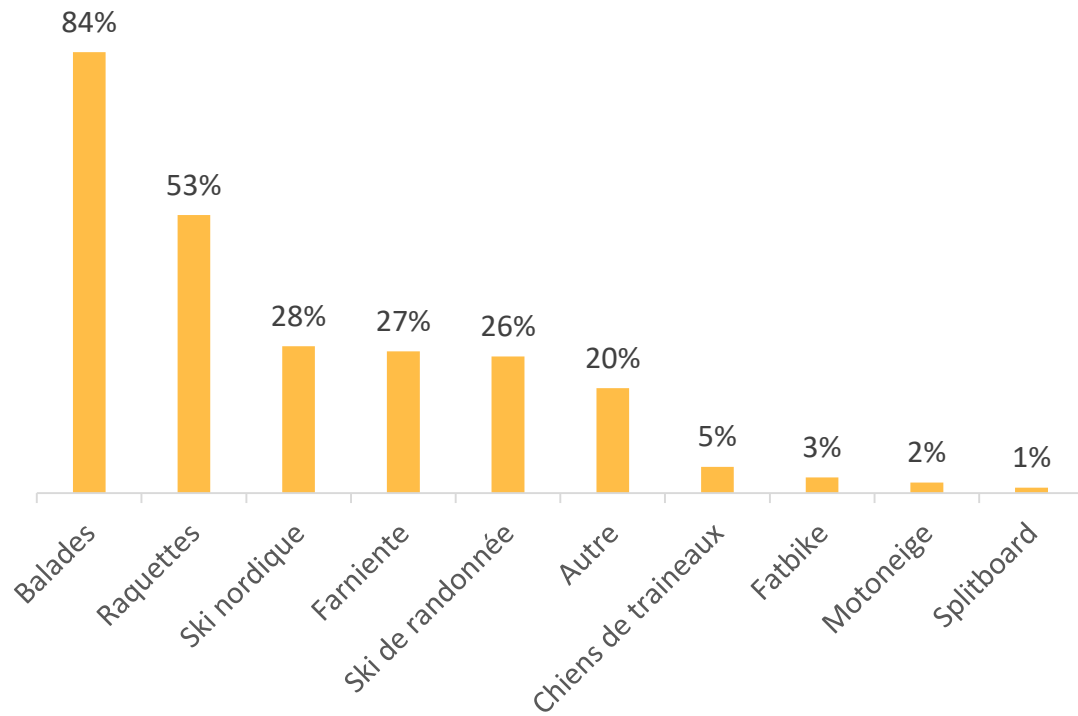
Pour quelle raison principale avez-vous maintenu votre séjour ?



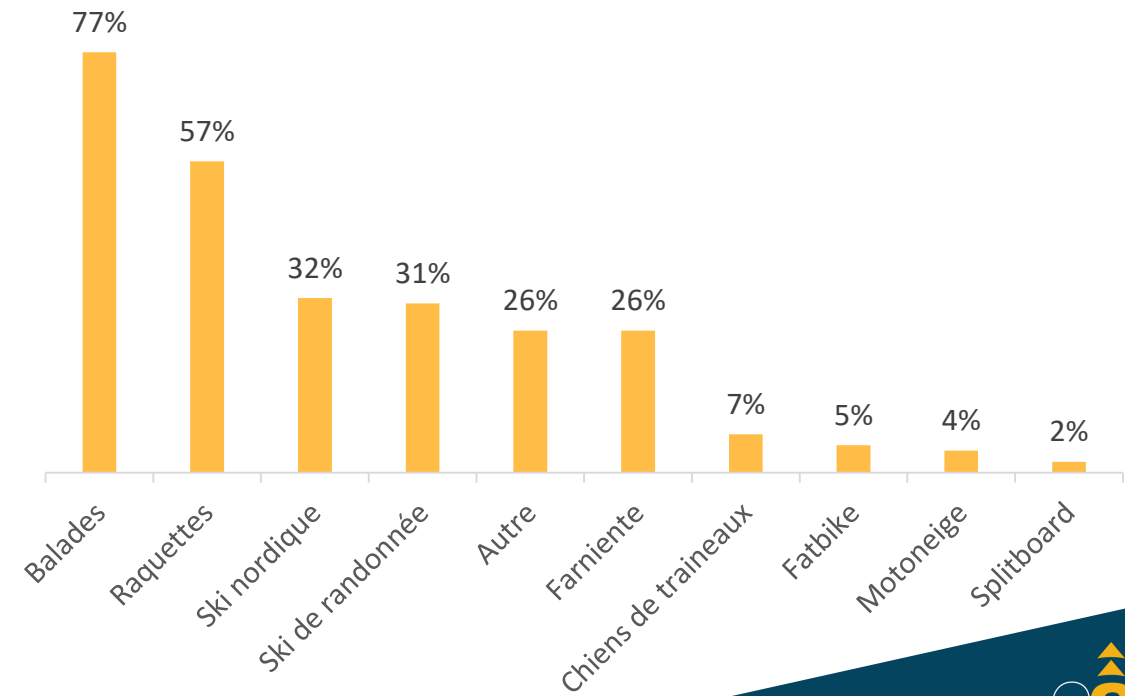
LES ACTIVITÉS



Activités personnellement pratiquées

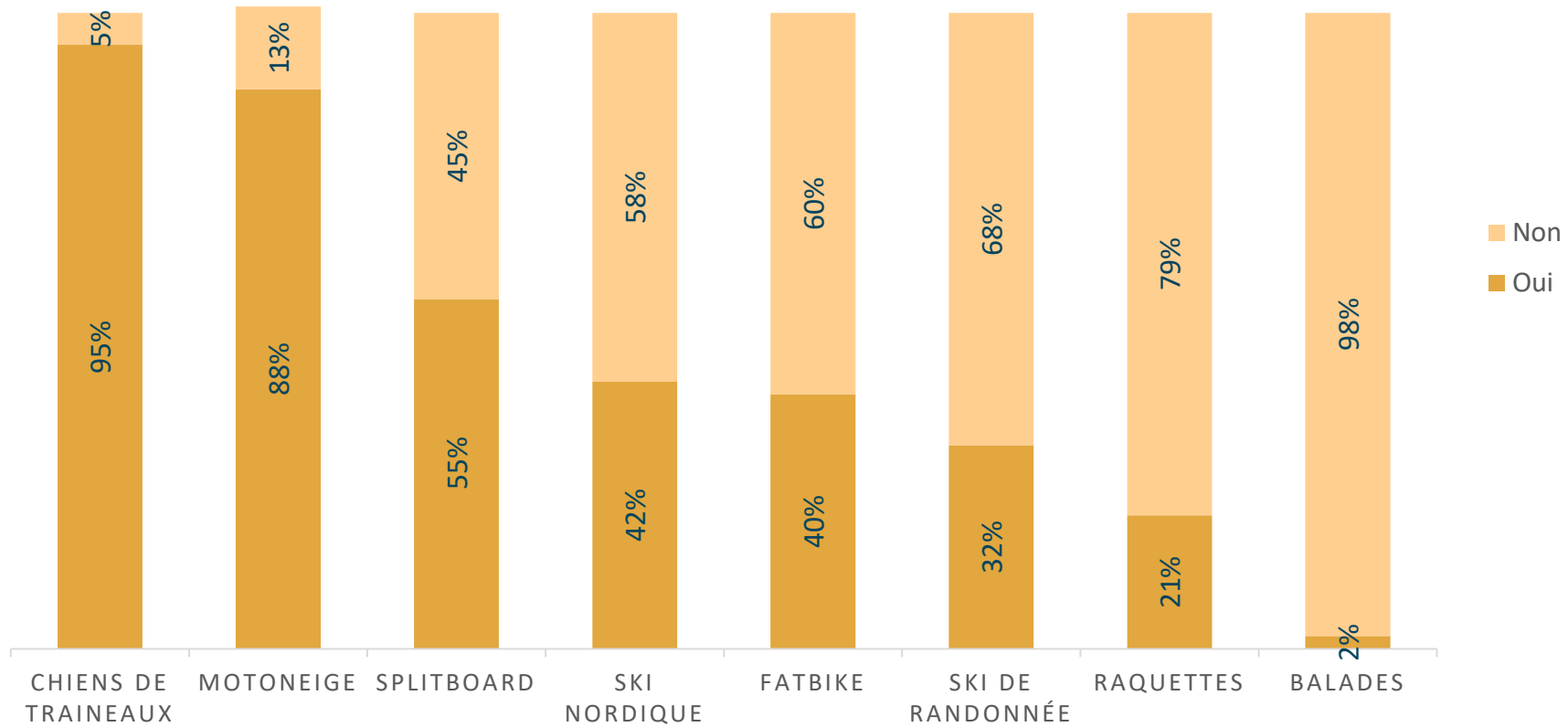


Activités pratiquées par vos accompagnants



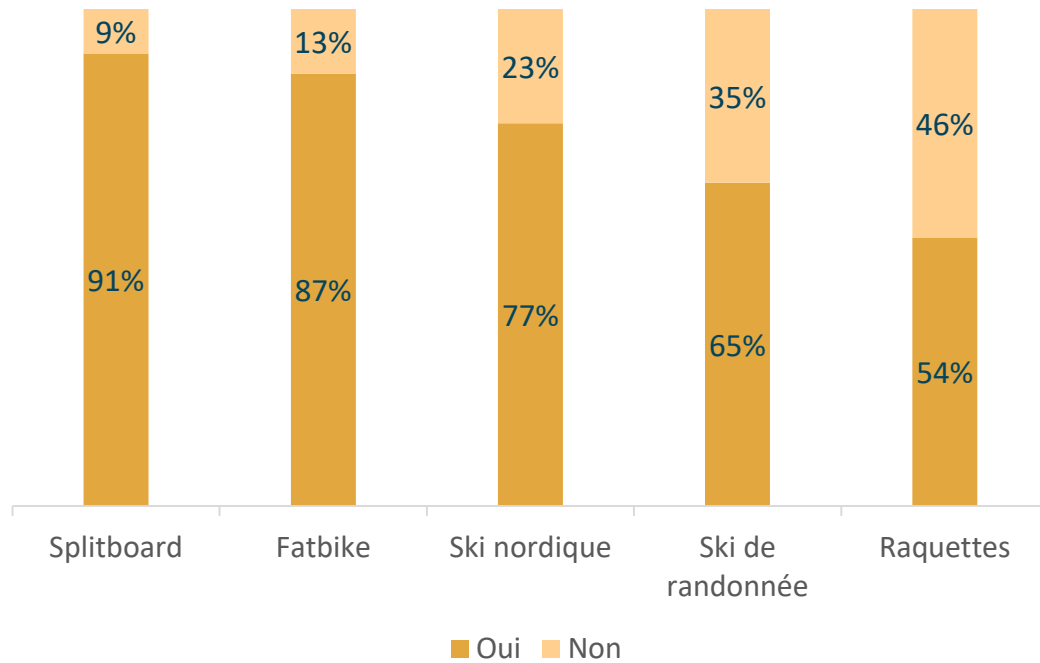
LES ACTIVITÉS

Ces activités étaient-elles accompagnées par un professionnel de la montagne ?

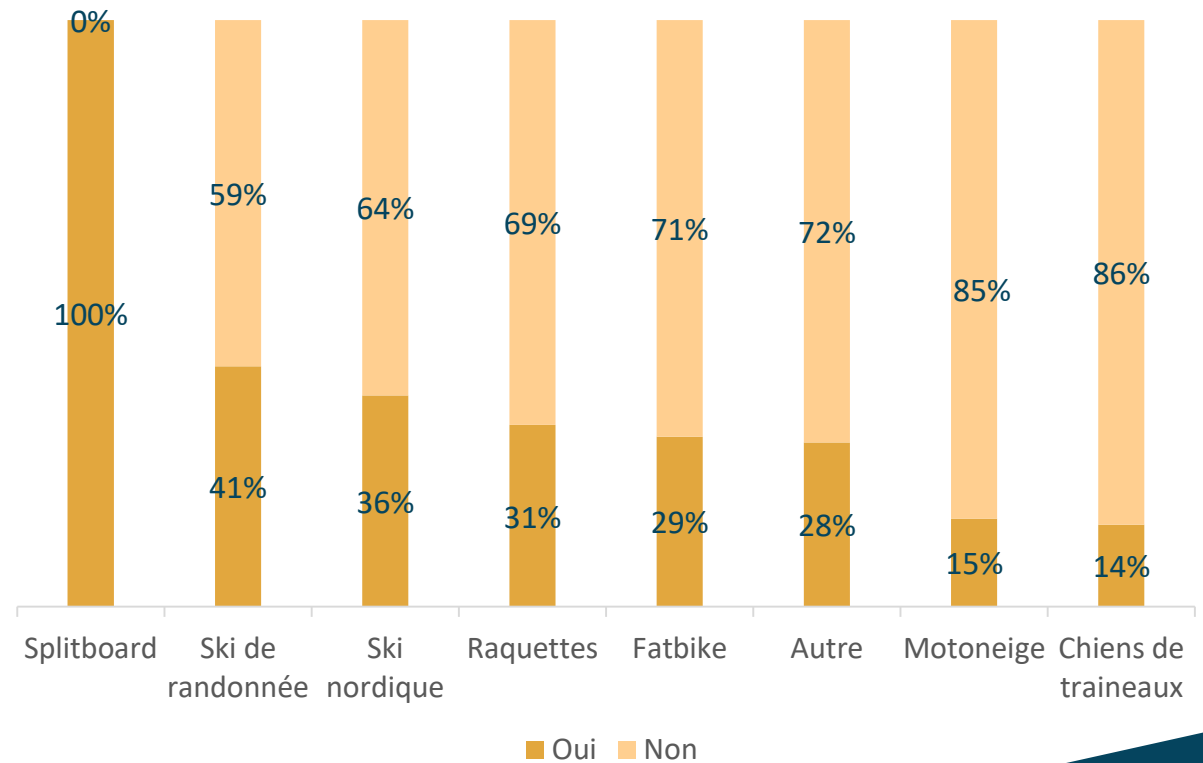


LA LOCATION

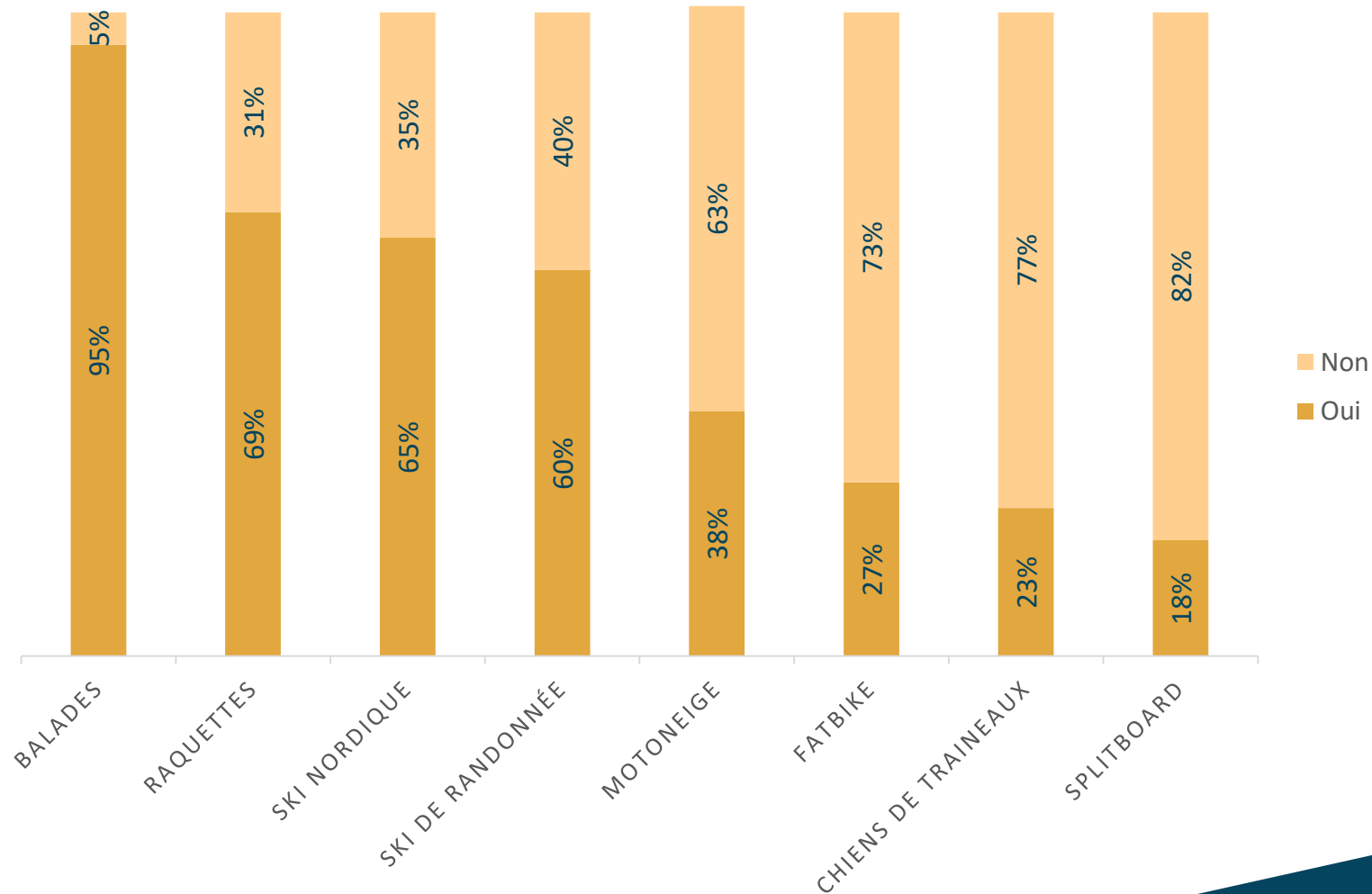
Pour cette activité avez-vous loué du matériel ?



Avez-vous connu des difficultés d'approvisionnement pour ces activités ?

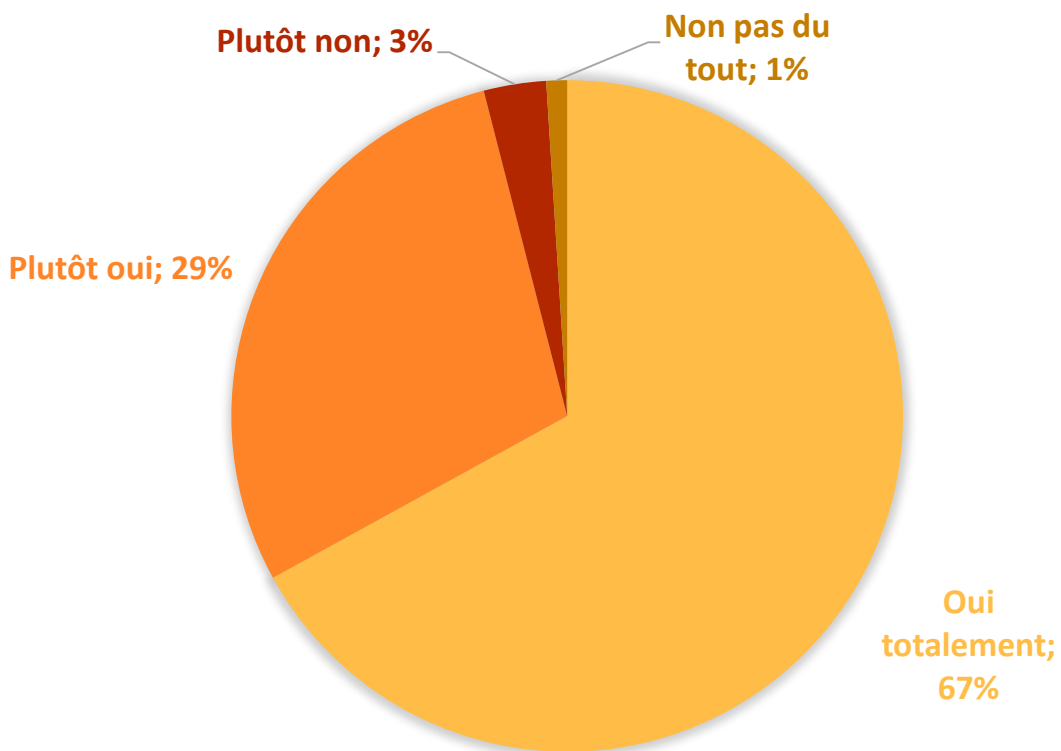


Aviez-vous déjà pratiqué ces activités auparavant ?

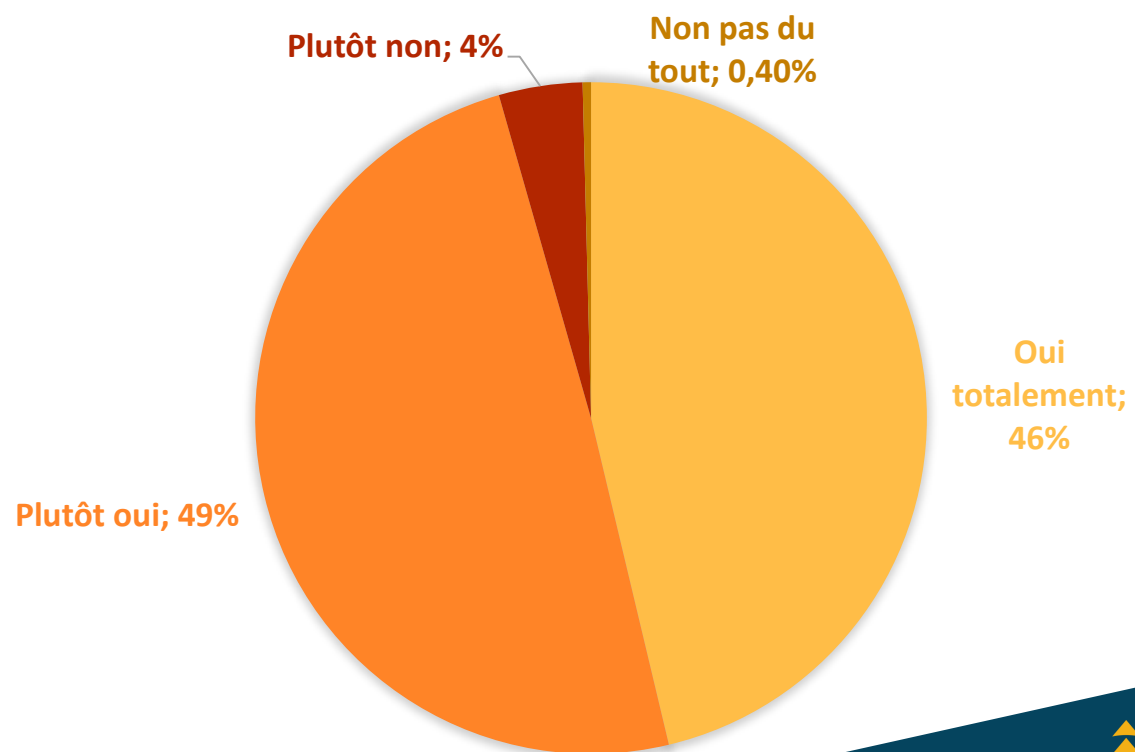


L'EXPÉRIENCE DE L'ACTIVITÉ

Si vous n'aviez jamais pratiqué, cela a-t-il été une bonne expérience ?



Comptez-vous continuer à le(s) pratiquer à l'avenir ?



Budget total dépensé pendant le séjour, en moyenne

1 771 €

H20:
1683 €

*NOTE
MOYENNE*
8,16/10

*NOTE
MOYENNE
H20*
8,11/10

La satisfaction globale est au même niveau que l'année dernière... dans un contexte sociétal particulier et malgré un « produit » amputé de l'activité ski mais également bars, restaurants, équipements publics...

Si plus élevée, pour quelles raisons ? (question ouverte recodée)

REDÉCOUVRIR LA MONTAGNE

- « la neige qui transforme les paysages »
 - « séjour nature »
 - « impression d'être seuls au monde »
- « une meilleure ambiance sans le ski alpin »
 - « plus de calme »
 - « pouvoir découvrir d'autres activités »
- « retrouver le côté nature de la montagne »

L'ACCESSIBILITÉ

- « moins de monde »
- « grâce aux prix plus compétitifs nous avons pu rester plus longtemps »
- « des chemins de balade plus accessibles qui d'habitude sont réservés aux skieurs »

L'ACCUEIL

- « disponibilité du personnel »
 - « personnel très gentil »
- « accueil chaleureux et convivial »
- « tous les professionnels étaient très sympathiques »

La baisse de fréquentation des lieux, l'accueil des professionnels de la station et le fait de pouvoir retrouver la montagne sont les principales raisons pour lesquelles les clients ont été plus satisfaits.

Si moins élevée, pour quelles raisons ? (question ouverte recodée)

LE SKI ALPIN

- « il manquait le plaisir de skier »
- « frustration de ne pas skier »
- « c'est quand même mieux avec les remontées mécaniques »
- « on s'aperçoit que les remontées mécaniques sont essentielles en hiver »

LA FERMETURE DE CERTAINS COMMERCES ET SERVICES

- « manque la vie d'after ski »
- « bars et restaurants fermés »
- « il manque la vie sociale de station »
- « fermeture des restaurants, cinéma, piscine, patinoire... »

LES CONTRAINTES

- « la station ne proposait rien ou peu de loisirs »
- « des informations incomplètes sur les infrastructures disponibles »
- « impossibilité de louer des skis de randonnées ou des raquettes »
- « manque de communication »
- « manque d'activités »
- « pistes fermées même aux randonneurs, pas de ski de fond »

Le manque de ski alpin est la raison principale pour laquelle les clients ont été moins satisfaits. La fermeture des restaurants et des bars et le manque ou l'impossibilité de pratiquer certaines activités ont également contribué à cette baisse de satisfaction.

LA SATISFACTION

Cette expérience a-t-elle changé votre vision de la montagne l'hiver ?

Oui
27%

Non
73%

De quelle façon ?

Négative
9%

Positive
91%

LA SATISFACTION

En un mot, comment décririez-vous votre séjour ?

La plupart des personnes interrogées ont trouvé leur séjour **ressourçant, reposant, dépaysant**. Pour d'autres, il était **excellent, magique, parfait**. Une **minorité de personnes** décrit le séjour comme **sportif, différent, mais aussi frustrant et décevant**.

APAISANT

RESSOURÇANT

PARFAIT

AGRÉABLE

BIEN

REPOSANT

CALME

GÉNIAL

SUPER

FRUSTRANT

DÉPAYSANT

MAGIQUE

EXCELLENT

SPORTIF

DIFFÉRENT

DÉCEVANT

Dans un contexte d'incertitude, les réservations de **dernière minute** (effectuées en décembre), ont été majoritaires pour cette période de Noël/Nouvel An, par des **clients qui ont été satisfaits de pouvoir réserver tardivement et à des prix moins élevés**.

L'envie de changer d'air, l'amour pour la montagne, le **besoin de nature** et de **se retrouver avec ses proches** sont les principales raisons pour lesquelles les clients et propriétaires ont décidé d'effectuer un séjour en montagne. Des motivations en adéquation avec les conséquences de deux confinements, où le manque d'espace et l'isolement se sont fait ressentir, et qui semblent revenir au cœur des préoccupations.

13% de la clientèle était des « primo accédants » à cette période de séjour avec une vraie volonté de découvrir la montagne pour 43% d'entre eux et non pas défaut.

Les **balades et les raquettes sont les activités gagnantes** de cette période suivi du ski nordique puis du ski de randonnée. La **découverte de ces autres activités** a été « poussée » par la non-ouverture des remontées mécaniques et suffisamment **appréciée (96%) pour donner l'envie de renouveler l'expérience (96%)**.

La satisfaction globale du séjour est identique à celle de l'année dernière! La neige, la nature, l'impression d'être seul au monde et le calme ont fortement participé à ce haut niveau de satisfaction. Même si, bien évidemment il manquait le plaisir de skier, l'after-ski et la vie sociale en station.

Ces conditions de séjour inédits ont changé la vision des clients sur la montagne pour 27% d'entre eux ! ... **Un autre regard sur la montagne pour plus d'1 client sur 4 : un autre regard positif à 91%.**

"L'expérience clients après un séjour sans ski et sans (...) :
les leçons à tirer de Noël & nouvel an 2020/21".

MERCI !



Votre contact G2A :

Emilie MAISONNASSE – emilie.maisonnette@g2a-consulting.fr – 06 73 33 20 90

Février 2021