

Enquêtes

2010-2011

auprès de la clientèle des remontées mécaniques

1. Sommaire :

1. Sommaire :	2
2. Introduction	3
3. Synthèse	3
4. Les ventes	4
LEYSIN	4
LES DIABLERETS	4
VILLARS-GRYON	4
5. Le type d'abonnements :	5
Nombre et type d'abonnements des enquêtés	5
Nombre et type d'abonnements vendus aux caisses durant l'hiver	5
Chiffre d'affaires réalisés par type d'abonnements durant l'hiver (TVA incl.)	6
6. Taux de satisfaction aux caisses	7
7. Rapport qualité/prix	8
Appréciation du rapport qualité/prix	8
Moyenne du rapport qualité/prix	8
8. Taux de satisfaction aux remontées mécaniques :	9
9. Taux de satisfaction sur les pistes :	10
10. Age de la clientèle	11
11. Journées skieurs /enquêtes	12
Comparaison du nombre de journées skieurs et nombre d'enquêtés à LEYSIN	12
Comparaison du nombre de journées skieurs et nombre d'enquêtés aux DIABLERETS	12
Comparaison du nombre de journées skieurs et nombre d'enquêtés à VILLARS-GRYON	13
12. Provenance de la clientèle interrogée	14
13. Nombre et provenance de la clientèle nuitées	15
14. Le client est-il venu accompagné ?	16
15. Organisation des parkings dans la station	17
16. Organisation des navettes dans la station	17
17. Comment jugez-vous les restaurants et bars d'altitude ?	18
LEYSIN	18
LES DIABLERETS	18
VILLARS-GRYON	19
18. Remarques des clients de Villars-Gryon	20
19. Tableaux récapitulatifs	20
20. Conclusion	20

Annexes : Remarques des clients de Villars-Gryon
 Tableaux récapitulatifs de Leysin-Les Mosses
 Les Diablerets
 Villars-Gryon

2. Introduction

Durant la période du 3 janvier 2011 au 3 avril 2011, nous avons établi **2433** enquêtes de satisfaction auprès de la clientèle Alpes Vaudoises, dont :

- **256** enquêtes à Leysin (vu les conditions hivernales, pas d'enquête aux Mosses-La Lécherette).
- **468** enquêtes aux Diablerets
- **1717** enquêtes à Villars-Gryon

Ces sondages ont été effectués sur IPad en collaboration avec l'EPFL et le collège Beau-Soleil de Villars.

34 questions ont été posées par nos collaborateurs-trices, en général les après-midis, dans les restaurants d'altitude et sur les remontées mécaniques.

Le but étant :

- De pouvoir se positionner par rapport aux habitudes de la clientèle.
- Prendre note des remarques/commentaires qu'engendrent les enquêtes.
- S'améliorer en conséquence.

Plusieurs thèmes ont été abordés, dont les 3 principaux sont :

- Le taux de satisfaction aux caisses
- Le taux de satisfaction aux remontées mécaniques
- Le taux de satisfaction sur les pistes

D'autres sujets ont également été évoqués et mis en rapport entre les résultats enquêtés et les ventes réelles.

3. Synthèse

Grâce à ces enquêtes, nous savons que :

- La note de satisfaction aux caisses est de 8 sur 10 en moyenne.
- L'appréciation du rapport/qualité prix se situe en moyenne à 7 sur 10
- 65% des ventes réalisées Alpes Vaudoises sont des forfaits à la journée.
- 70% de la clientèle Alpes Vaudoises interrogées vient de Suisse.
- 33% des personnes interrogées sont venus en familles avec 1 enfant ou plus.

La Compagnie Des Alpes enquête également auprès de sa clientèle, voici leurs ratios :

- La satisfaction aux caisses se situe à environ 7.5 sur 10 en moyenne.
- Le rapport qualité/prix se situe entre 6 et 7 de moyenne environ.

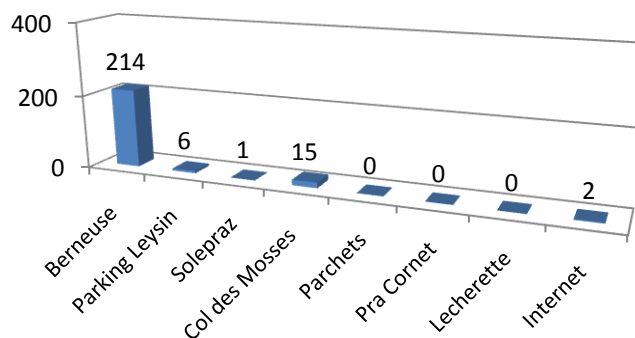
4. Les ventes

Afin d'établir la relation entre les lieux fréquentés par la clientèle et la qualité de l'accueil aux points de vente, nous leur avons posé la question suivante :

- A quelle caisse avez-vous acheté votre forfait ?

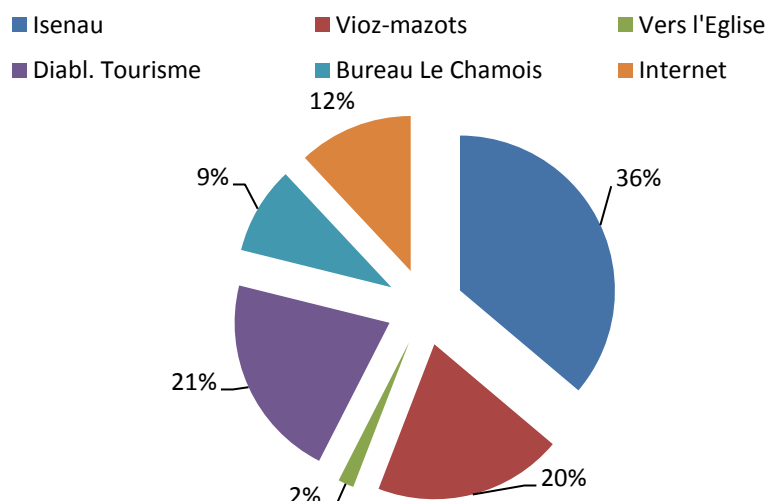
LEYSIN

Lieux	Nombre de ventes
Berneuse	214
Parking Leysin	6
Solepraz	1
Col des Mosses	15
Parchets	0
Pra Cornet	0
Lecherette	0
Internet	2
Total	238



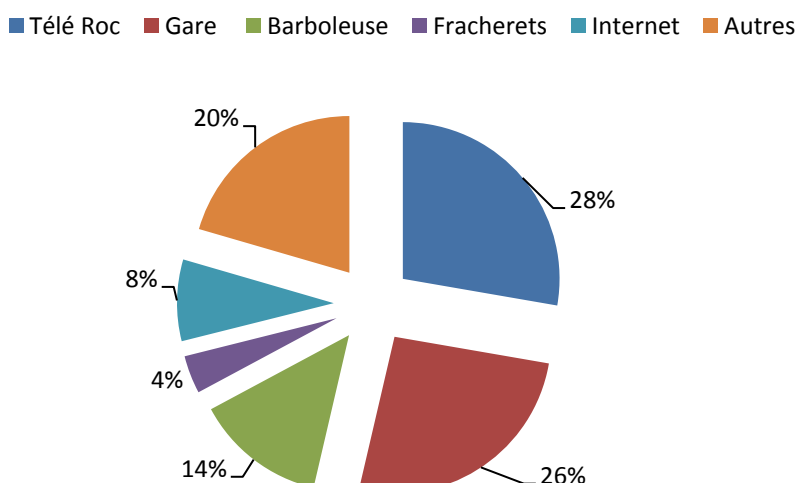
LES DIABLERETS

Lieux	Nombre de ventes
Isenau	154
Vioz-mazots	84
Vers l'Eglise	7
Diabl. Tourisme	91
Bureau Le Chamois	39
Internet	51
Total	426



VILLARS-GRYON

Lieux	Nombre de ventes
Télé Roc	445
Gare	416
Barboleuse	217
Fracherets	63
Internet	135
Autres (groupes)	329
Total	1605

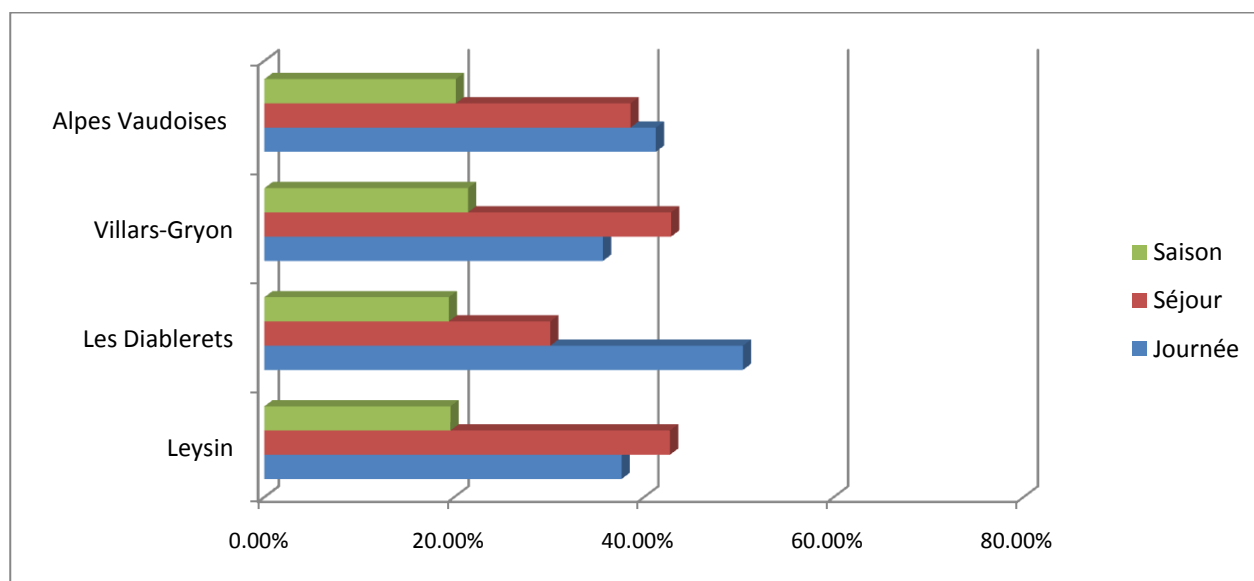


5. Le type d'abonnements :

Afin de confronter les chiffres à la réalité, voici la différence entre les types d'abonnements des clients enquêtés et les ventes réelles.

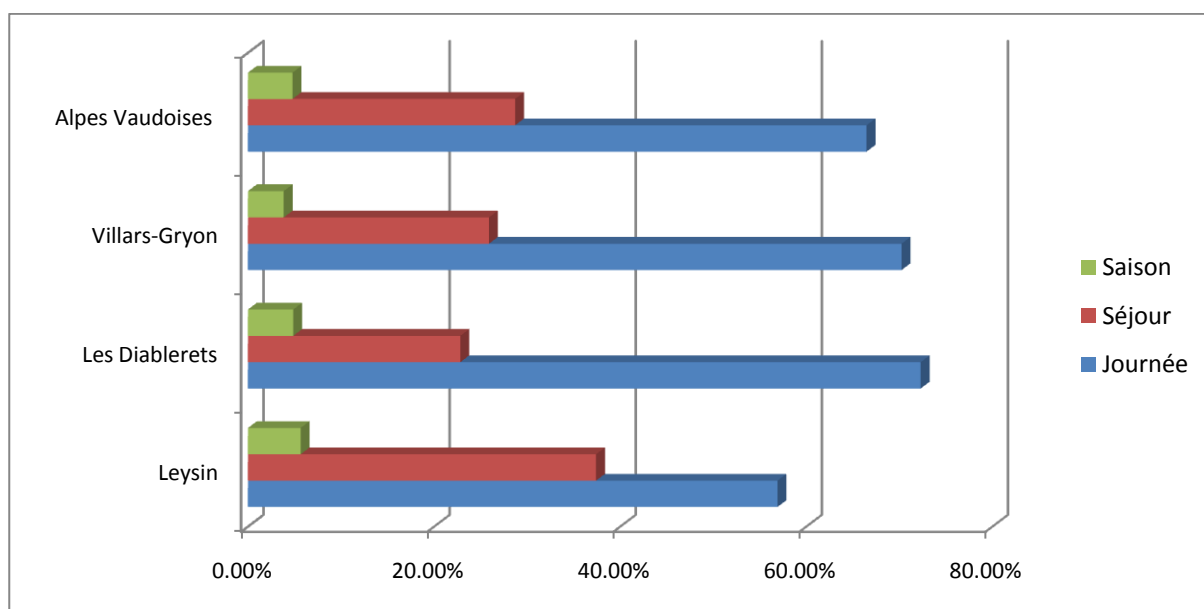
Nombre et type d'abonnements des enquêtés

Type d'abonnements des enquêtés				
	Leysin	Les Diablerets	Villars-Gryon	Alpes Vaudoises
Journée	37.65%	50.44%	35.68%	41.26%
Séjour	42.75%	30.13%	42.86%	38.58%
Saison	19.61%	19.43%	21.46%	20.17%
Nbre d'enquêtés	255	458	1673	2386



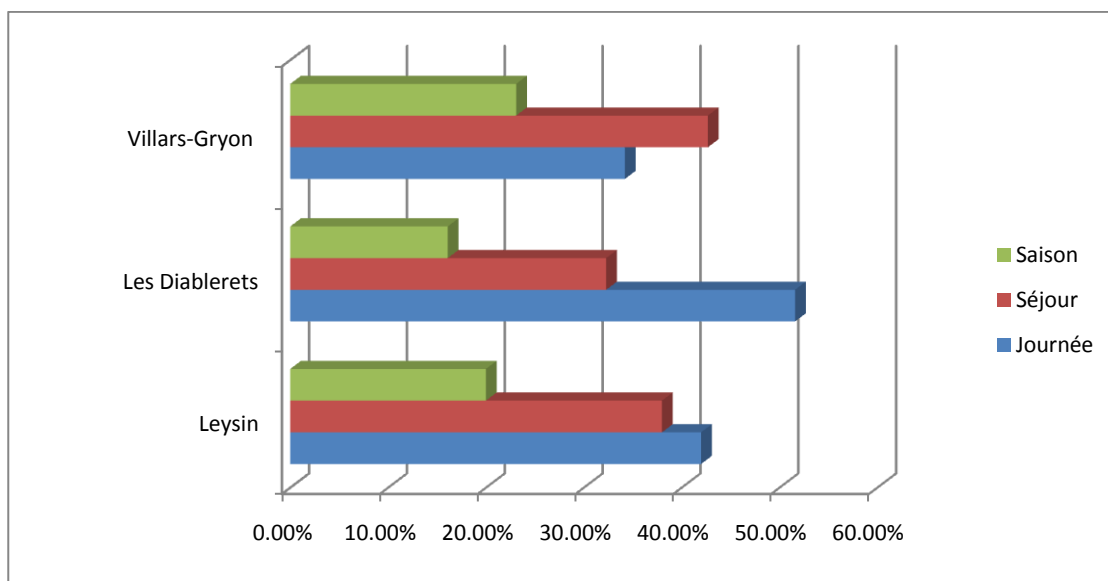
Nombre et type d'abonnements vendus aux caisses durant l'hiver

Ventes réelles saison 2010-2011				
	Leysin	Les Diablerets	Villars-Gryon	Alpes Vaudoises
Journée	56.92%	72.30%	70.25%	66.49%
Séjour	37.42%	22.83%	25.90%	28.72%
Saison	5.66%	4.87%	3.85%	4.79%
Nbre de ventes	45954	50901	130047	226902



Chiffre d'affaires réalisés par type d'abonnements durant l'hiver (TVA incl.)

Chiffre d'affaires par type d'abonnements vendus 2010-2011						
	Leysin		Les Diablerets		Villars-Gryon	
Journée	1'690'500	42.00%	2'185'869	51.60%	3'845'411	34.21%
Séjour	1'529'500	38.00%	1'371'573	32.30%	4'798'525	42.69%
Saison	805'000	20.00%	680'934	16.10%	2'595'613	23.09%
Total	4'025'000	100.00%	4'238'376	100.00%	11'239'549	100.00%

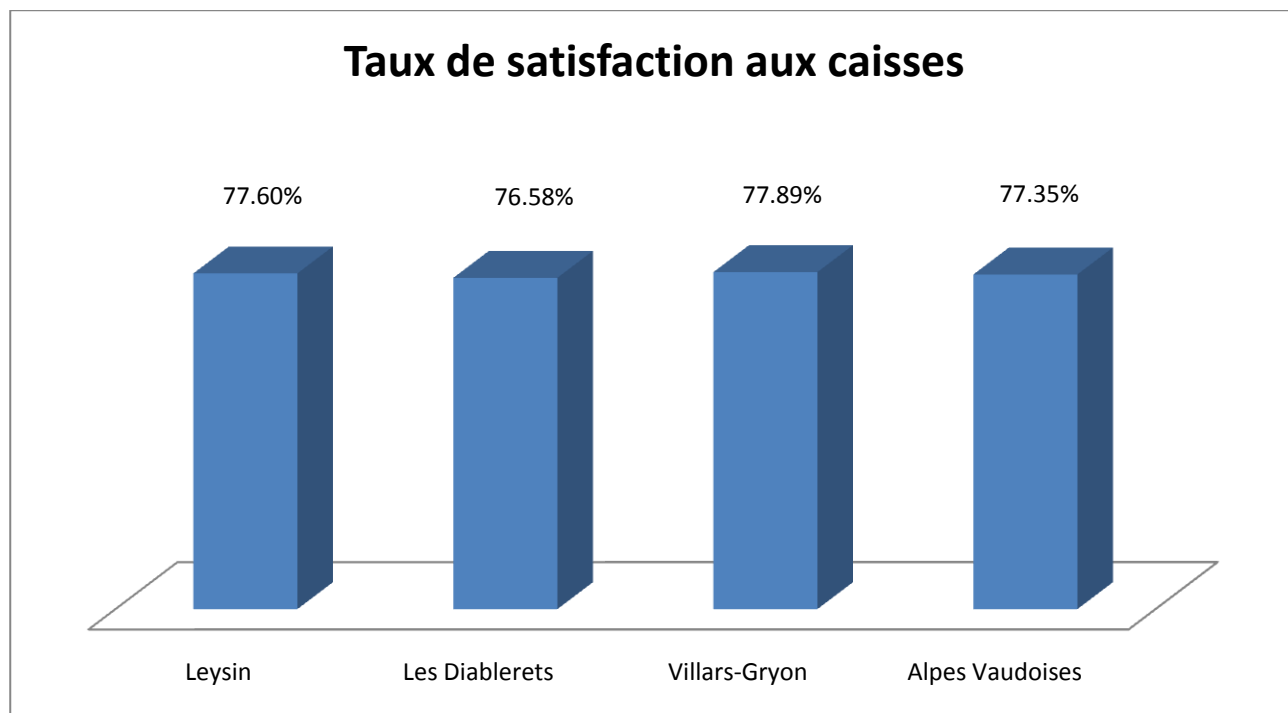


A la caisse, le nombre d'abonnements « journée » vendu est le plus important, tandis qu'au niveau du chiffre d'affaires, les ventes « séjour » représentent la plus grande part pour Villars-Gryon et ce sont les « journées » pour Leysin-Les Mosses et Diablerets.

6. Taux de satisfaction aux caisses

Plusieurs questions ont été posées afin de se situer par rapport aux informations aux caisses et renseignements qui font notre vitrine (1^{ère} prise de contact avec la clientèle) :

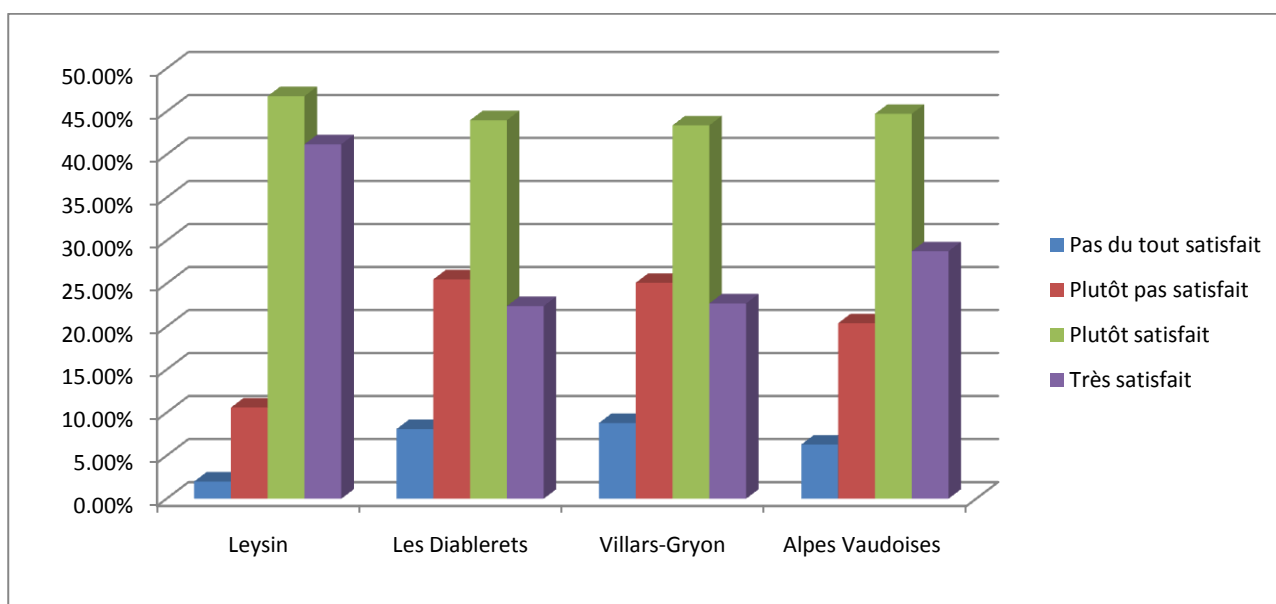
Taux de satisfaction aux caisses	Leysin	Les Diablerets	Villars-Gryon	Alpes Vaudoises
Comment trouvez-vous l'organisation des files d'attente ?	79.48%	82.88%	88.05%	83.47%
Y a-t-il eu beaucoup d'attente aux caisses?	83.59%	85.91%	87.97%	85.82%
L'affichage des tarifs en caisses est-il lisible ?	70.44%	73.11%	73.49%	72.35%
Avez-vous reçu de bons conseils auprès des caissières ?	80.31%	78.57%	79.79%	79.56%
Le rapport qualité/prix est-il bon?	74.16%	62.45%	60.12%	65.58%
Moyenne	77.60%	76.58%	77.89%	77.35%
Ratio	8/10	8/10	8/10	8/10



7. Rapport qualité/prix

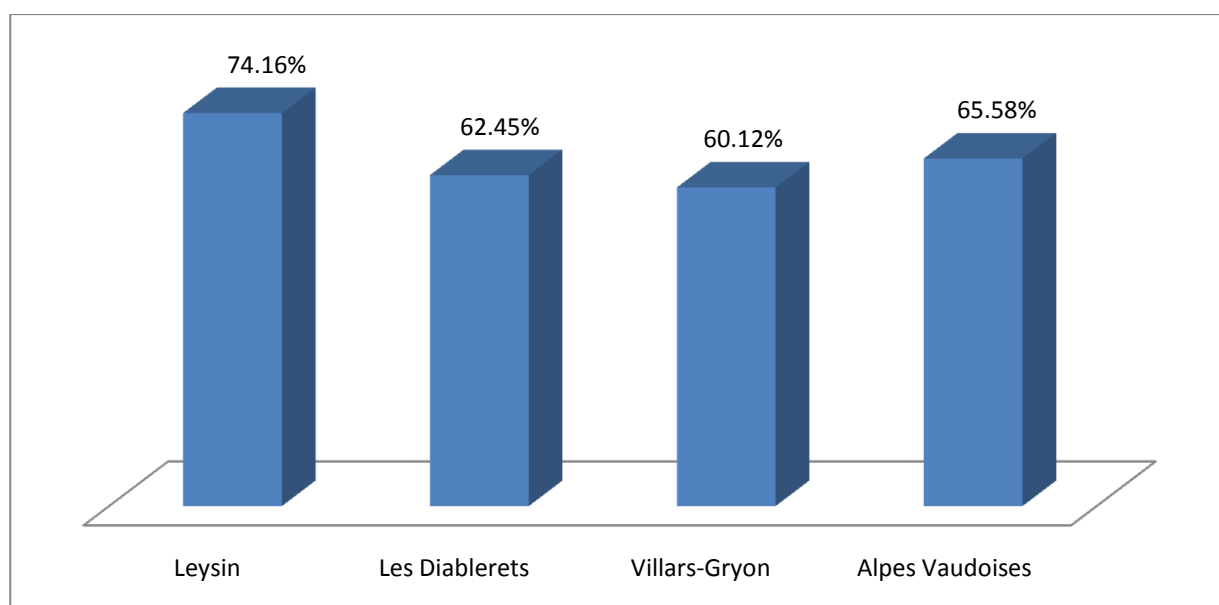
Appréciation du rapport qualité/prix

	Leysin	Les Diablerets	Villars-Gryon	Alpes Vaudoises
Pas du tout satisfait	2.00%	8.10%	8.80%	6.30%
Plutôt pas satisfait	10.60%	25.50%	25.10%	20.40%
Plutôt satisfait	46.80%	44.00%	43.40%	44.73%
Très satisfait	41.20%	22.40%	22.70%	28.77%
Nbre d'enquêtés	249	455	1554	2258



Moyenne du rapport qualité/prix

	Leysin	Les Diablerets	Villars-Gryon	Alpes Vaudoises
Le rapport qualité/prix est-il bon?	74.16%	62.45%	60.12%	65.58%
Ratio	7/10	6/10	6/10	7/10

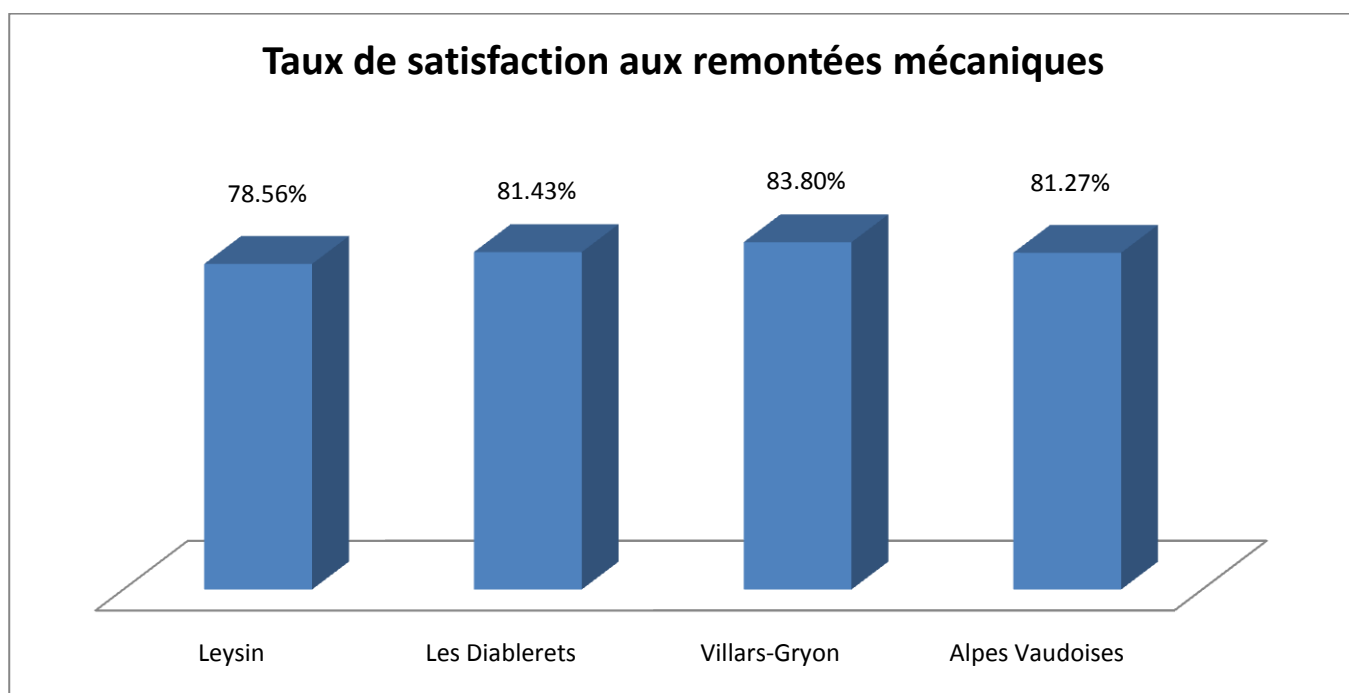


Le sentiment de la clientèle face au rapport qualité/prix est très important, nous pouvons ainsi nous situer et il ressort nettement que le client est en général plutôt satisfait du tarif appliqué.

8. Taux de satisfaction aux remontées mécaniques :

Comment jugez-vous ?

Taux de satisfaction à bord des remontées mécaniques	Leysin	Les Diablerets	Villars-Gryon	Alpes Vaudoises
Les informations et l'accueil aux départs des remontées?	80.28%	79.31%	83.02%	80.87%
L'aide au départ et à l'arrivée des remontées ?	80.21%	85.36%	86.11%	83.89%
Durée moyenne d'attente aux remontées?	83.36%	87.47%	88.98%	86.60%
Organisation des files d'attentes?	71.50%	84.95%	83.48%	79.98%
Absence d'arrêts à bord des remontées?	77.79%	82.24%	83.21%	81.08%
Le confort des remontées?	78.25%	69.26%	78.01%	75.17%
Moyenne	78.56%	81.43%	83.80%	81.27%
Nbre d'enquêtés	241	468	1675	2384
Ratio	8/10	8/10	8/10	8/10

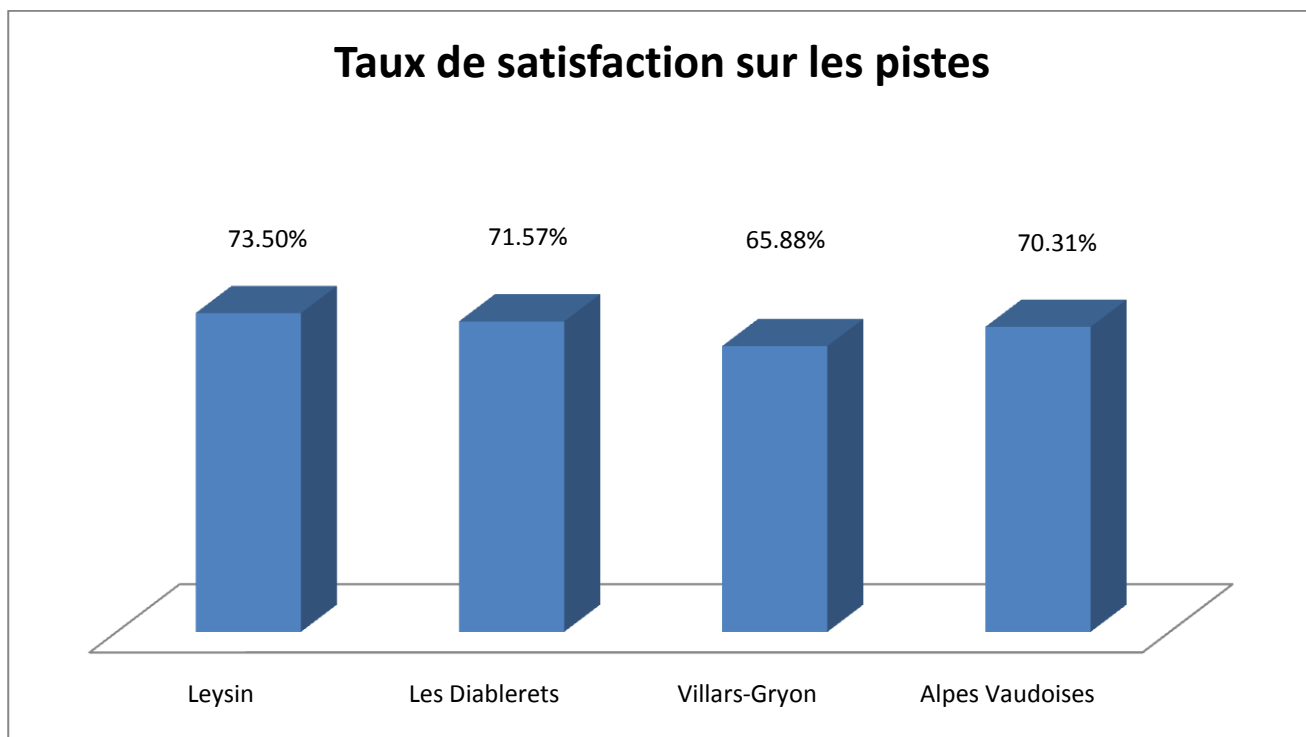


On peut dire que le client est en général à 80% satisfait des services aux départs et aux arrivées des remontées mécaniques, mais tout de fois plus critique sur le confort de celles-ci.

9. Taux de satisfaction sur les pistes :

Comment jugez-vous ?

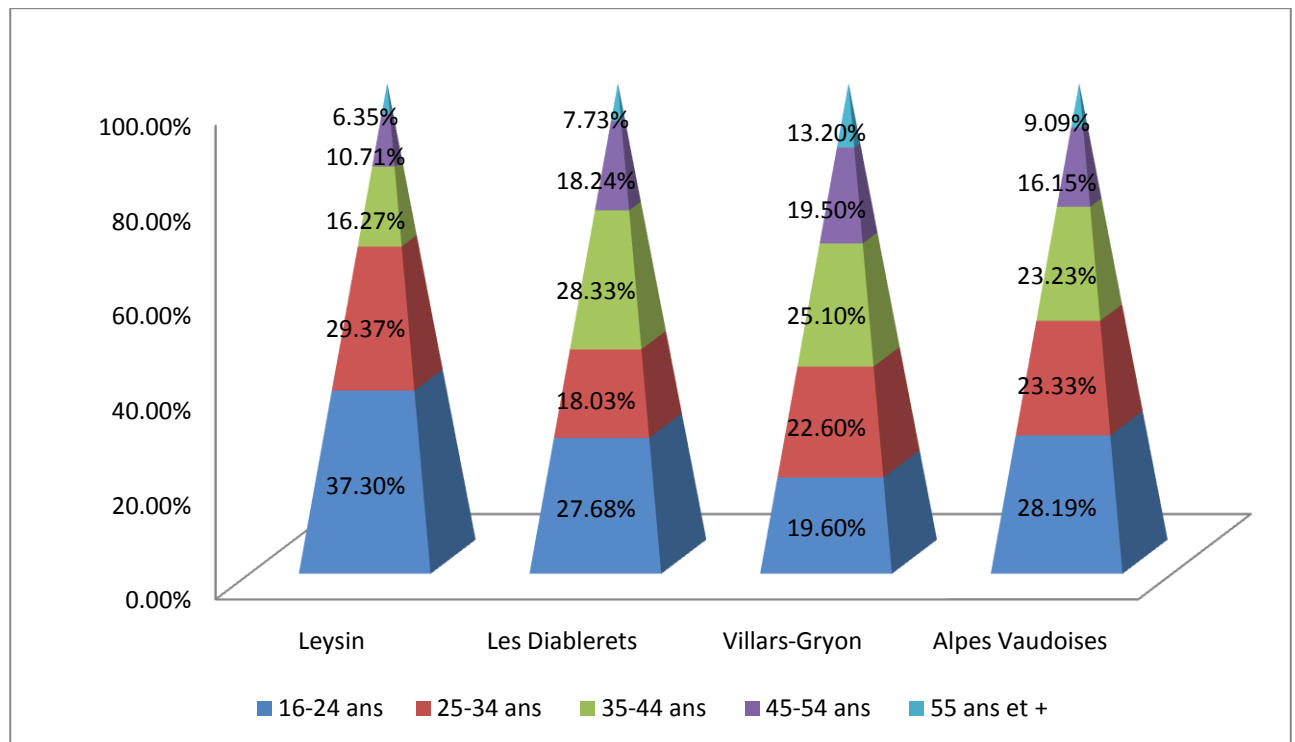
Taux de satisfaction sur les pistes	Leysin	Les Diablerets	Villars-Gryon	Alpes Vaudoises
Etendue du domaine ouvert à ce jour ?	66.05%	67.87%	61.20%	65.04%
Aménagement des zones débutantes ?	67.46%	77.46%	76.10%	73.68%
Aménagement du snowpark ?	82.30%	52.19%	45.60%	60.03%
Qualité de l'enneigement sur les pistes ?	70.76%	56.66%	48.50%	58.64%
L'entretien des pistes ?	88.90%	83.24%	76.80%	82.98%
Le balisage des limites des pistes ?	81.29%	86.22%	78.40%	81.97%
La signalétique sur les pistes ?	75.06%	82.62%	73.50%	77.06%
Information et présence de patrouilles sur le terrain ?	70.69%	69.55%	64.90%	68.38%
Surveillance et prévention des agissements dangereux ?	58.98%	68.28%	67.90%	65.05%
Moyenne	73.50%	71.57%	65.88%	70.31%
Nombre d'enquêtés	241	468	1675	2384
Ratio	7/10	7/10	7/10	7/10



Le faible enneigement, les conditions climatiques particulières et les difficultés rencontrées pour aménager les snowparks ont fortement influencés nos clients dans leurs appréciations.

10. Age de la clientèle

	Leysin	Les Diablerets	Villars-Gryon	Alpes Vaudoises
16-24 ans	37.30%	27.68%	19.60%	28.19%
25-34 ans	29.37%	18.03%	22.60%	23.33%
35-44 ans	16.27%	28.33%	25.10%	23.23%
45-54 ans	10.71%	18.24%	19.50%	16.15%
55 ans et +	6.35%	7.73%	13.20%	9.09%
Nombre d'enquêtés	252	466	1711	2429

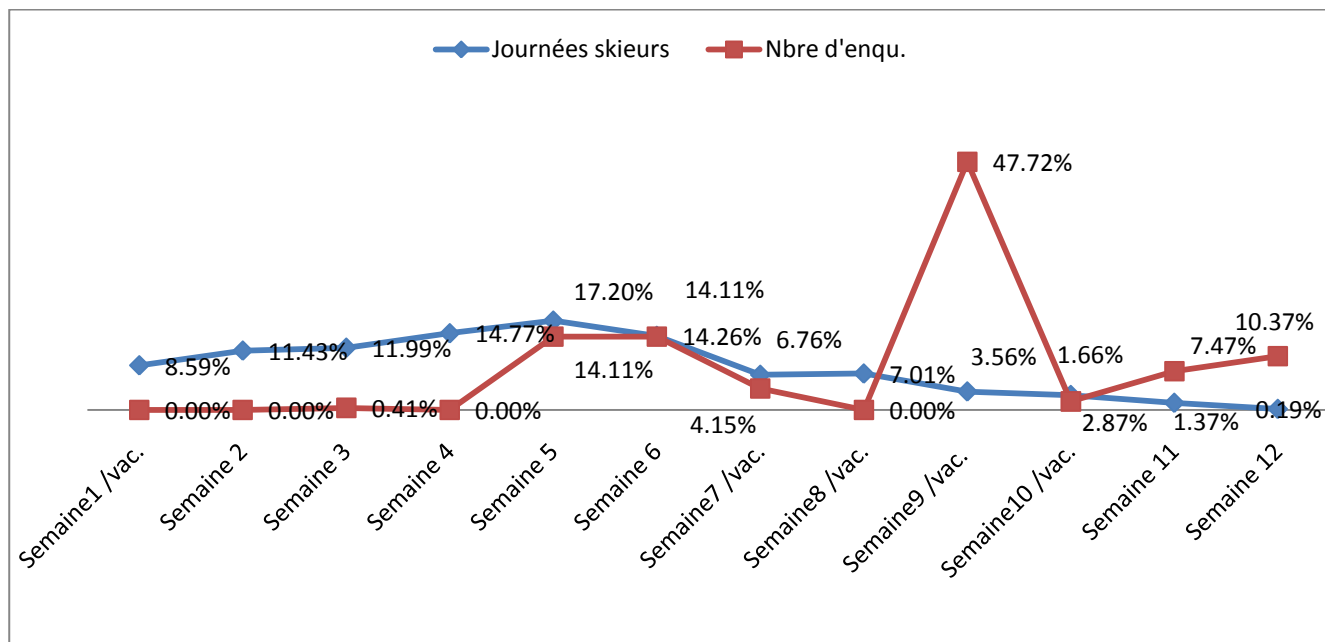


Le nombre de skieurs de plus de 55 ans est faible ! Cela se confirme également par le nombre de forfaits « séniors » vendu aux caisses.

11. Journées skieurs /enquêtes

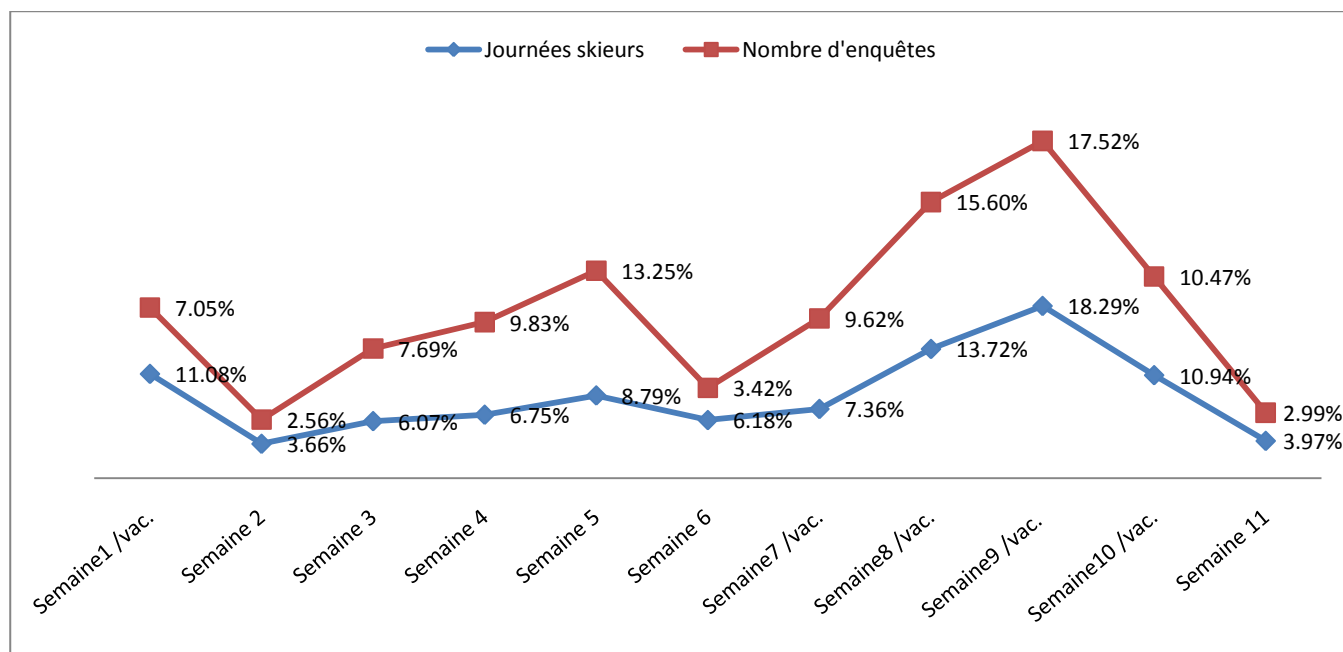
Comparaison du nombre de journées skieurs et nombre d'enquêtes à **LEYSIN**

Nombre de journées skieurs	101681
Nombre d'enquêtes	241



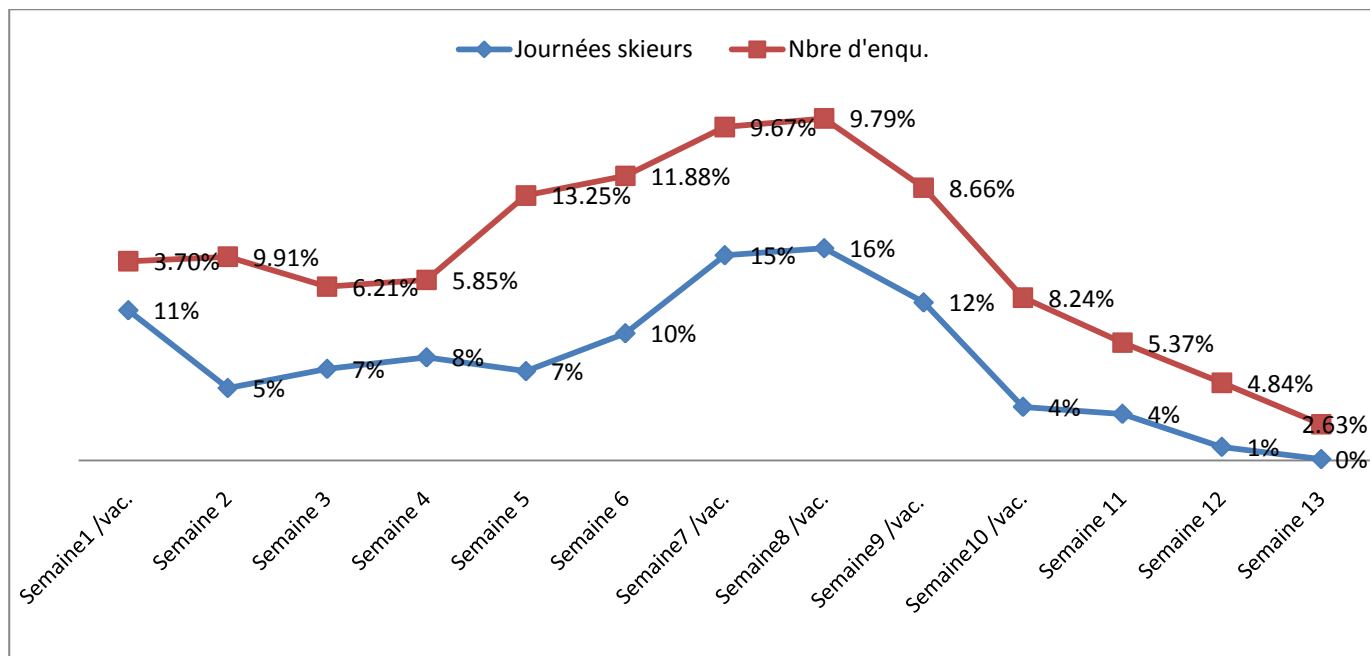
Comparaison du nombre de journées skieurs et nombre d'enquêtes aux **DIABLERETS**

Nombre de journées skieurs	88455
Nombre d'enquêtes	468



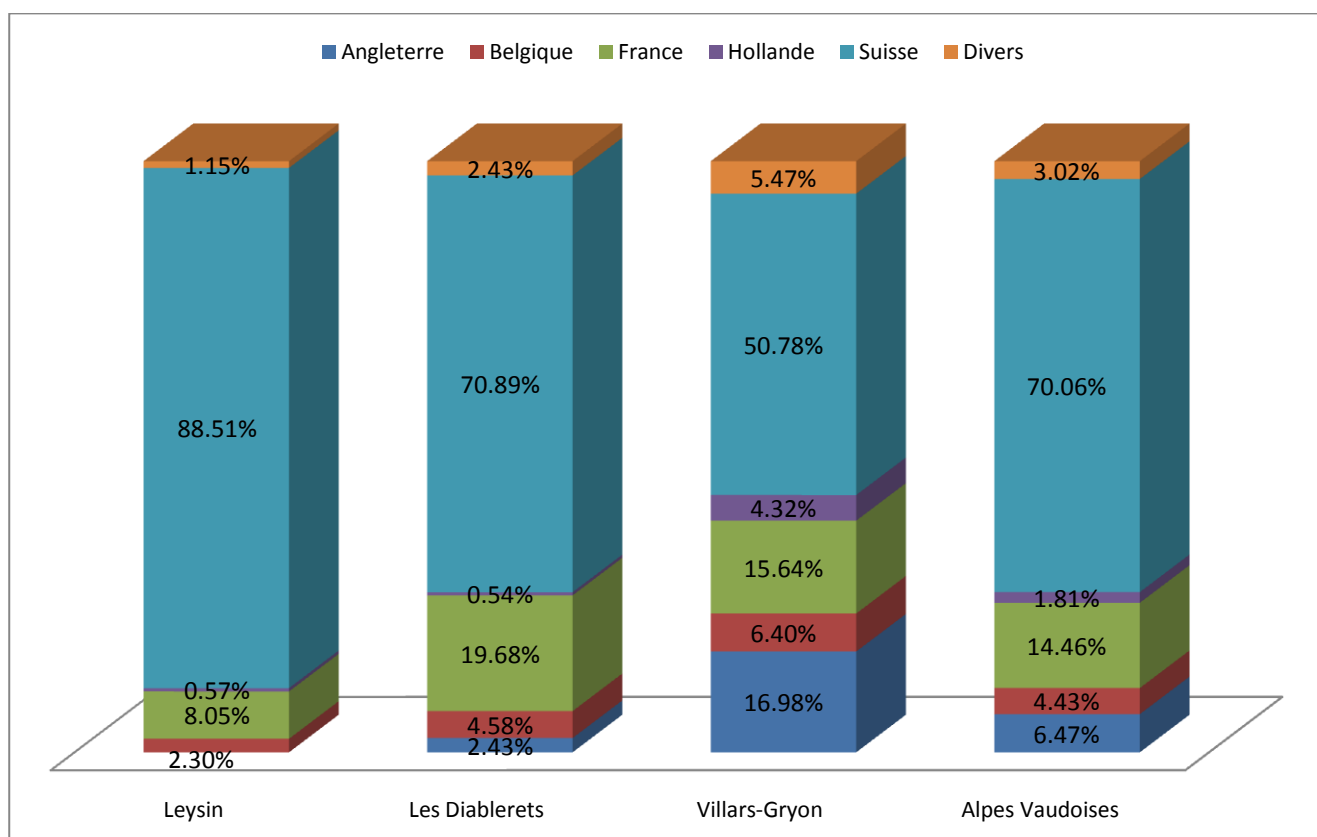
Comparaison du nombre de journées skieurs et nombre d'enquêtes à VILLARS-GRYON

Nombre de journées skieurs	256640
Nombre d'enquêtes	1675



12. Provenance de la clientèle interrogée

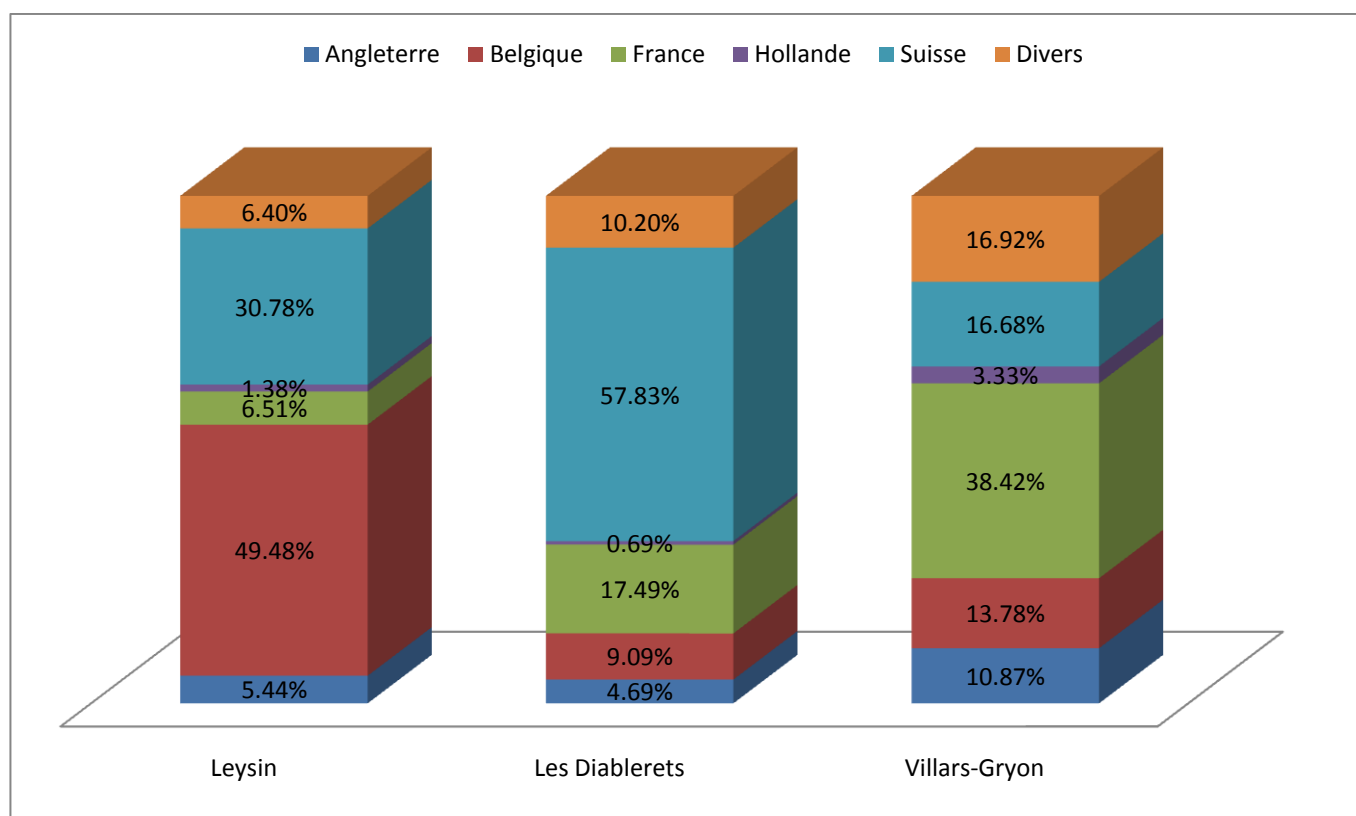
	Leysin	Les Diablerets	Villars-Gryon	Alpes Vaudoises
Angleterre	0	9	228	237
Belgique	4	17	86	107
France	14	73	210	297
Hollande	1	2	58	61
Suisse	154	263	682	1099
Divers	1	7	79	87
Nombre d'enquêtés	174	371	1343	1888



« Divers » englobe les pays à faible représentation tels que : l'Afrique du Sud, Allemagne, Autriche, Brésil, Chine, Emir Arabe, Irlande, Pologne, Portugal, Russie, Sénégal, Suède, Tunisie et USA.

13. Nombre et provenance de la clientèle nuitées

	Leysin	Les Diablerets	Villars-Gryon
Angleterre	2'692	1'245	9'728
Belgique	24'477	2'416	12'328
France	3'222	4'648	34'369
Hollande	681	184	2'982
Suisse	15'228	15'366	14'919
Divers	3'166	2'711	15'140
Nombre de nuitées	49'466	26'570	89'466



Source: Office fédéral de la statistique (OFS), statistique de l'hébergement touristique

A Leysin, 50% de la clientèle est Belge, notamment grâce à l'hôtel Fabiola. La part de « divers », 6.40% représente l'Allemagne avec 1140 nuitées, suivi de la Russie 308 nuitées et l'Italie avec 253 nuitées.

Aux Diablerets, plus de 50% de la clientèle est Suisse. La part « divers » à 10.20% regroupe en partie l'Allemagne avec 725 nuitées, suivi de la Russie avec 249 nuitées.

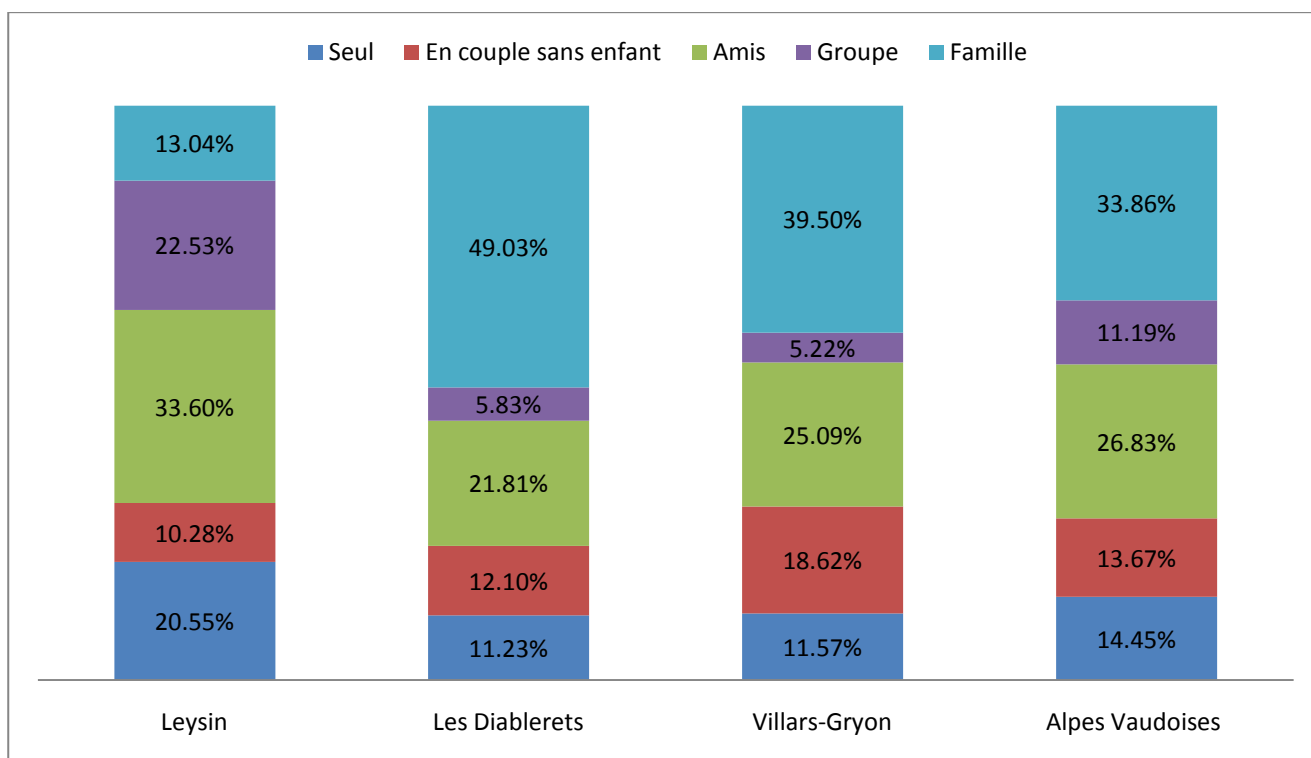
A Villars, 40% de la clientèle est Française, d'une part, grâce à la présence du Club Méditerranée. La part de « divers », 17 % regroupe, la Russie avec 4144 nuitées, puis le Brésil avec 2319 nuitées et l'Allemagne avec 1205 nuitées.

Divers englobe les pays à faible représentation tels que : L'Afrique du Sud, Allemagne, Brésil, Chine, Emir Arabe, Pologne, Portugal, Russie, etc.

14. Le client est-il venu accompagné ?

Pour connaître la proportion des clients venant « seul » ou « accompagné de la famille » ou « entre amis », voici ce qu'il en ressort :

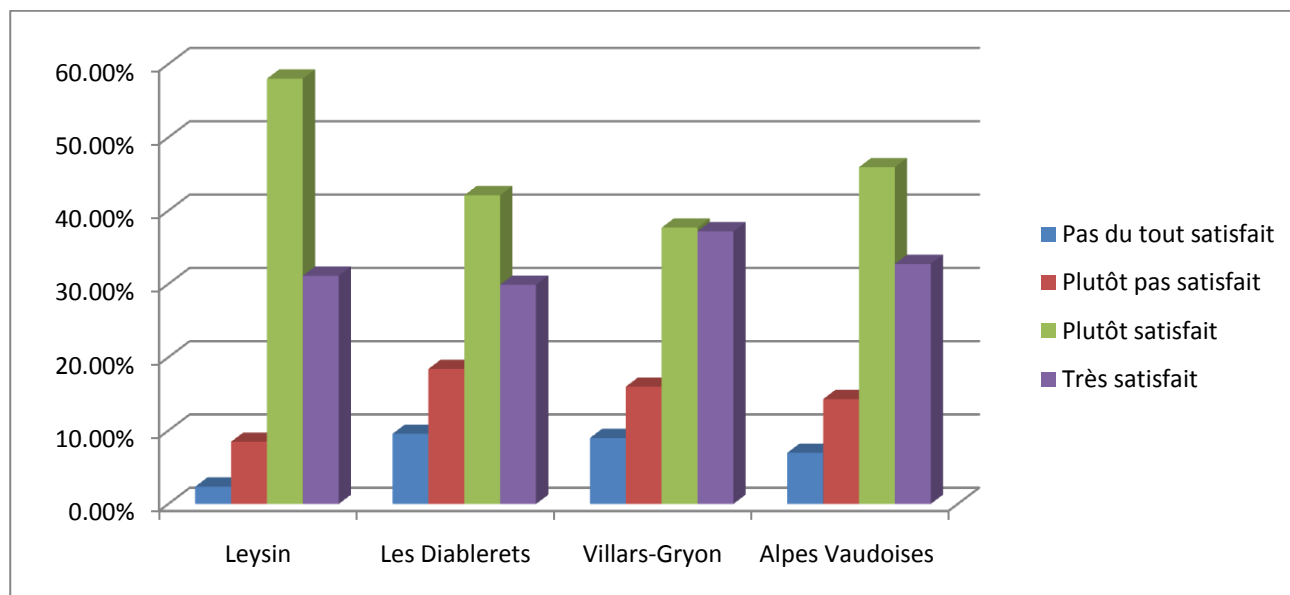
	Leysin	Les Diablerets	Villars-Gryon	Alpes Vaudoises
Seul	20.55%	11.23%	11.57%	14.45%
En couple sans enfant	10.28%	12.10%	18.62%	13.67%
Amis	33.60%	21.81%	25.09%	26.83%
Groupe	22.53%	5.83%	5.22%	11.19%
Famille	13.04%	49.03%	39.50%	33.86%
Nombre d'enquêtés	253	463	1686	2402



Les 2 grands groupes de clients sont d'abord les familles (avec un enfant ou plus) puis les groupes d'amis.

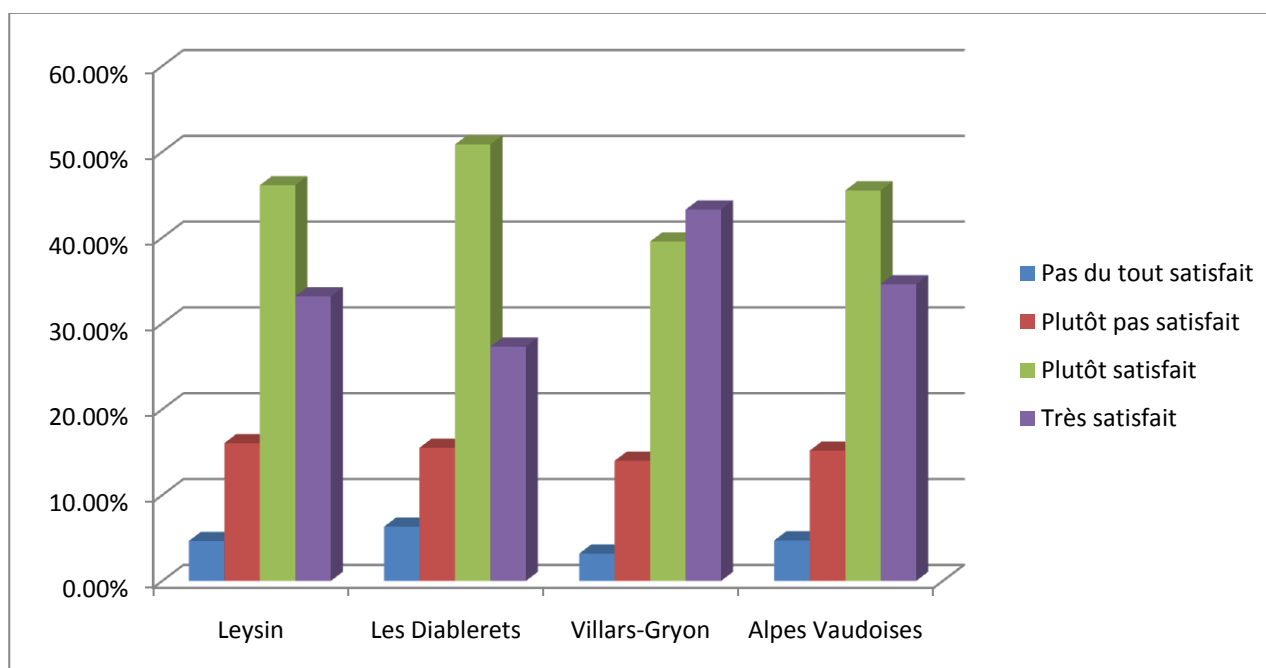
15. Organisation des parkings dans la station

	Leysin	Les Diablerets	Villars-Gryon	Alpes Vaudoises
Pas du tout satisfait	2.36%	9.57%	9.00%	6.98%
Plutôt pas satisfait	8.49%	18.42%	16%	14.30%
Plutôt satisfait	58.02%	42.11%	37.70%	45.94%
Très satisfait	31.13%	29.90%	37.20%	32.74%
Nombre d'enquêtés	212	418	943	1573



16. Organisation des navettes dans la station

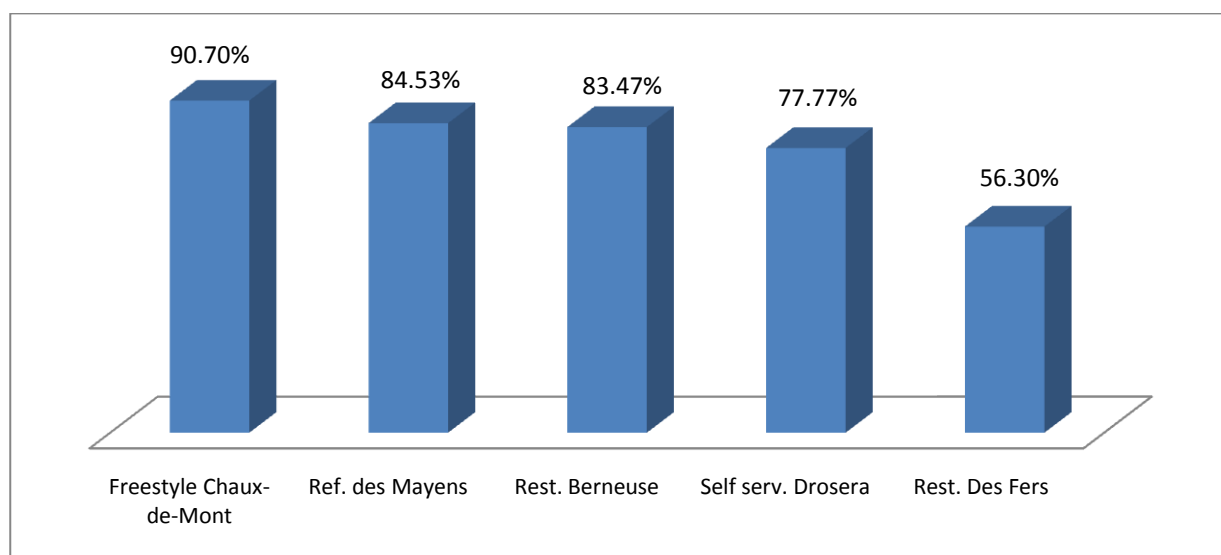
	Leysin	Les Diablerets	Villars-Gryon	Alpes Vaudoises
Pas du tout satisfait	4.66%	6.32%	3.18%	4.72%
Plutôt pas satisfait	16.06%	15.52%	14.00%	15.19%
Plutôt satisfait	46.11%	50.86%	39.55%	45.51%
Très satisfait	33.16%	27.30%	43.27%	34.58%
Nbre d'enquêtés	193	348	943	1484



17. Comment jugez-vous les restaurants et bars d'altitude ?

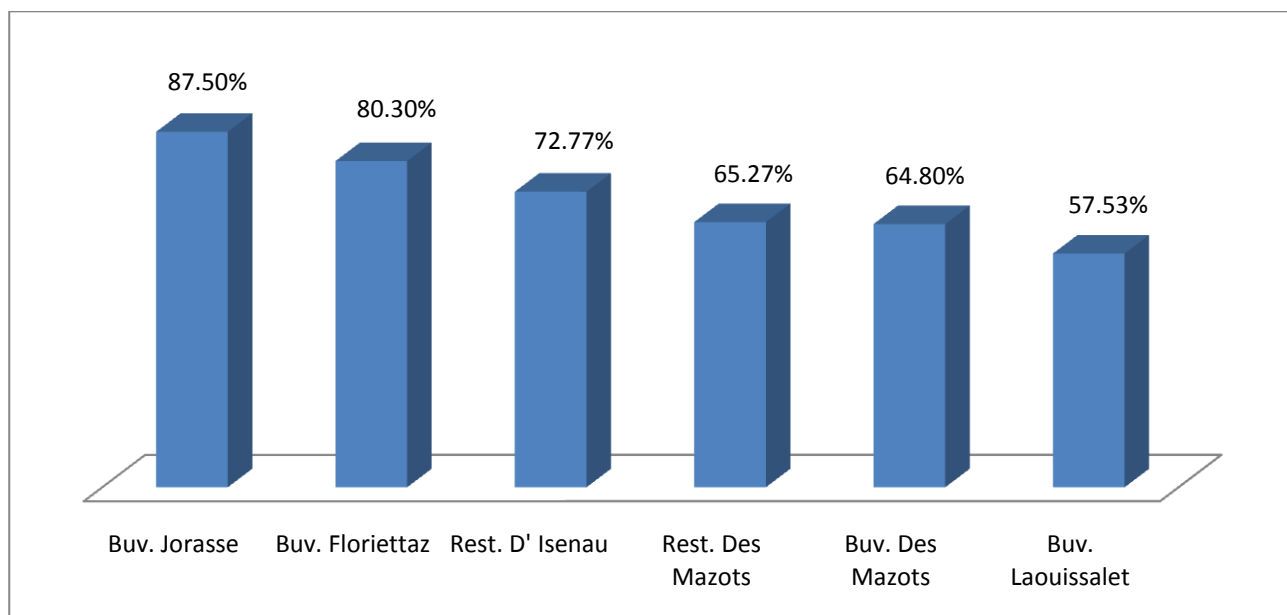
LEYSIN

Les Restaurants	Nbre d'enquêtés	Qualité service et accueil	Qualité de la nourriture	Rapidité du service	Moyennes
Freestyle Chaux-de-Mont	78	92.50%	92.40%	87.20%	90.70%
Ref. des Mayens	77	88.60%	87.90%	77.10%	84.53%
Rest. Berneuse	76	84.50%	80.30%	85.60%	83.47%
Self serv. Drosera	14	86.10%	75.00%	72.20%	77.77%
Rest. Des Fers	54	68.90%	50.50%	49.50%	56.30%
Total	299	84.12%	77.22%	74.32%	78.55%

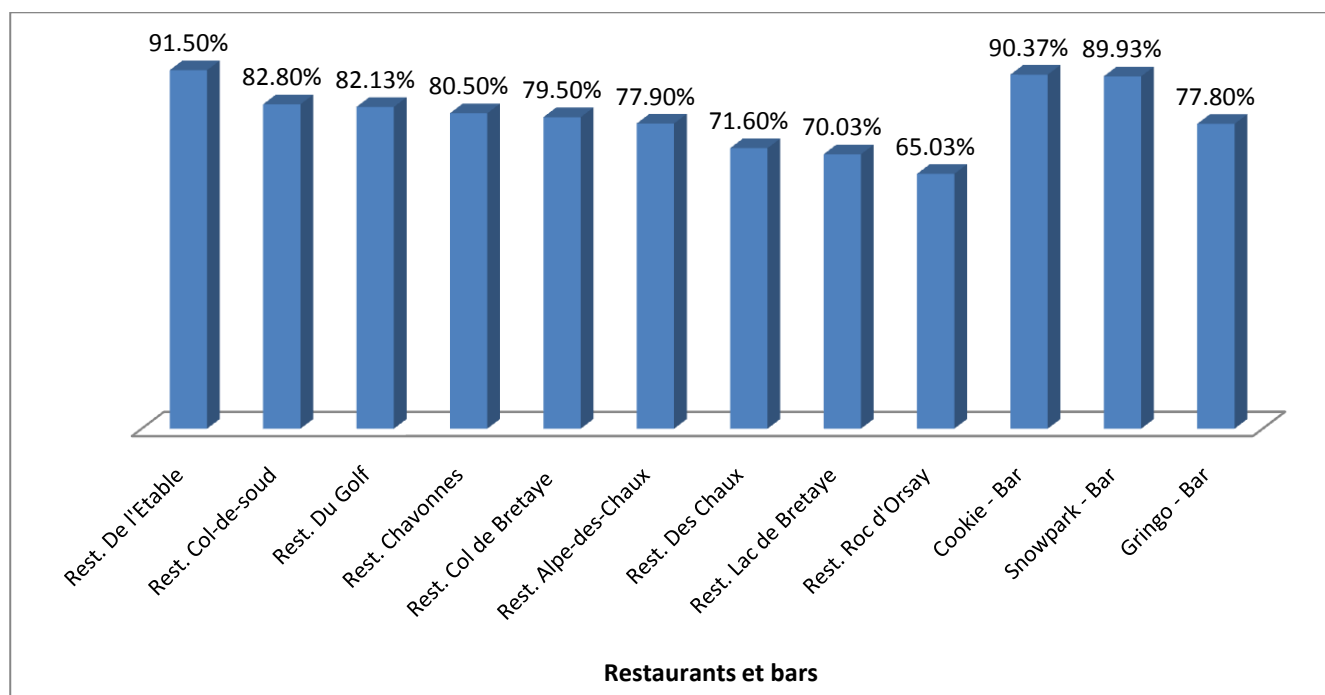


LES DIABLERETS

Les Restaurants	Nbre d'enquêtés	Qualité service et accueil	Qualité de la nourriture	Rapidité du service	Moyennes
Buv. Jorasse	13	89.30%	87.50%	85.70%	87.50%
Buv. Floriettaz	106	87.50%	71.20%	82.20%	80.30%
Rest. D' Isenau	256	79.20%	65.80%	73.30%	72.77%
Rest. Des Mazots	176	64.50%	63.30%	68.00%	65.27%
Buv. Des Mazots	91	69.20%	68.10%	57.10%	64.80%
Buv. Laouissalet	38	69.60%	46.20%	56.80%	57.53%
Total	680	76.55%	67.02%	70.52%	71.36%



Les Restaurants	Nbre d'enquêtés	Qualité service et accueil	Qualité nourriture	Rapidité service	Moyennes
Rest. Roc d'Orsay	156	67.00%	63.40%	64.70%	65.03%
Rest. Col de Bretaye	325	82.00%	74.30%	82.20%	79.50%
Rest. Lac de Bretaye	159	72.20%	70.40%	67.50%	70.03%
Rest. Chavonnes	62	83.70%	81.20%	76.60%	80.50%
Rest. Du Golf	338	84.10%	83.40%	78.90%	82.13%
Rest. Col-de-soud	76	86.00%	89.20%	73.20%	82.80%
Rest. Des Chaux	375	71.90%	70.60%	72.30%	71.60%
Rest. De l'Etable	214	94.50%	93.00%	87.00%	91.50%
Rest. Alpe-des-Chaux	57	79.00%	80.20%	74.50%	77.90%
Cookie - Bar	156	89.50%	90.00%	91.60%	90.37%
Snowpark- Bar	121	91.50%	86.40%	91.90%	89.93%
Gringo- Bar	55	84.30%	78.60%	70.50%	77.80%
Total	2094	82.14%	80.06%	77.58%	79.93%



18. Remarques des clients de Villars-Gryon

En annexe, veuillez trouver un tableau indiquant tous les remarques de la clientèle de Villars-Gryon suite aux enquêtes et les améliorations/actions pour l'hiver 2011-2012 à entreprendre dans la mesure du possible.

19. Tableaux récapitulatifs

3 tableaux récapitulatifs de tous les chiffres par station se trouvent également joints à ce rapport.

20. Conclusion

Nous connaissons désormais les lieux fréquentés par nos clients, leurs sentiments, leurs habitudes durant les journées de ski.

Pour terminer, ce rapport démontre bien que malgré le manque de neige en fin de saison, le client est en général satisfait de nos prestations, mais il est important de souligner encore que les canons à neige ont été indispensables à la réussite de ces chiffres.

Remarques des clients Villars-Gryon	
REMARQUES	ACTIONS
Vendre le tarif de 11h et 13h avant sur l'ordinateur	
Améliorer la sécurité des pistes débutantes/bleues (ex. Plan-Métroz avec indication)	Création d'une zone 30km/h sur TK Plan Métroz
Numéro SOS sur les forfaits de ski	
Améliorer la signalétique sur les pistes (ex. numéro ou nom aux RM)	Essai sur la descente sur Villars et la Rasse
Tarif spécial pour les débutants (avec ESS)	
Organisation des files d'attentes (chicanes)	Nouvelles signification sur TSD Grand-Chamossaire - TSD LN - CR et TK LN
Pistes slowly pour les familles	Voir Plan-Métroz
Mettre horloge à Bretaye	Posé en février 2011
Parcours pour les promeneurs sur le domaine skiable	
Gratuit pour les 80 ans et plus	
Améliorer Easyski : simplifier et clarifier	
Equilibrer la qualité des restaurants	
Cendriers à l'arrivée des RM	OK
Tarif spécial pour les propriétaires des résidences secondaires (paient la taxe de séjour)	
Mettre en évidence les règles de sécurité	OK sur TSD LN-CR
Prix AVS : né en 1946 a 65 ans en 2011	
Villars sans voiture : Grand parking à Barboleuse et Huémoz	
Plus de bus navette électrique (Zermatt)	

REMARQUES	ACTIONS
Prévente trop tôt pour les abonnements de saison: jusqu'à mi-novembre	
Infos sur le site Internet pas les mêmes sur le terrain (cm de neige)	OK
Personnel du parking malhonnête	
50.- par abonnement perdu est trop cher ==> réduire à 20.-	
Tarif que Villars-Gryon	
Courses de ski à indiquer avec un panneau	
Horaires des navettes à indiquer au Roc et à la gare	
1 caisse pour les forfaits journaliers ou une personne (caisse cash)	
Filet pour le lac (côté Chaux)	OK
Bulles pour les télésièges	
Mieux dégager à l'arrivée des RM	
Navette Les Diablerets - Pillon plus fréquemment	
Plan des pistes au Roc en haut et aux caisses (orientation pour les domaines, les achats)	Amélioration à certain endroits
Motos neige vont trop vite et trop proche des clients	
Domaine skiable plus grand (plus de pistes)	
Téléski entre le Pillon et les Diablerets	
Les animaux du photographe font peur aux enfants	