Ipsos Marketing
The Market Understanding and Measurement Specialists

Étude auprès de la clientèle cyclo en Maurienne

Présentation du 11 février 2014

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

© 2014 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

Sommaire

Satisfaction de la clientèle cyclo en Maurienne

Contexte et objectifs

Objectifs et Méthodologie de l'étude

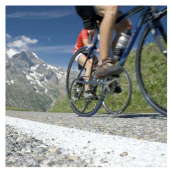
Messages clés

Recommandations

Contexte et objectifs

- **Maurienne Tourisme** est une association issue de la **fusion du Comité des Stations de Maurienne et de la mission « tourisme » du Syndicat des Pays de Maurienne**.
  Sur son territoire, Maurienne Tourisme a pour vocation de…
  1. **Fédérer** les acteurs touristiques du territoire autour de projets et d'actions en commun,
  2. **Conseiller et accompagner** les porteurs de projets touristiques,
  3. **Informer** les acteurs sur les marchés et la situation économique du tourisme,
  4. **Communiquer** sur l'image de la vallée et travailler sa notoriété en France et à l'étranger

- Fort de ces grandes missions, **Maurienne Tourisme a développé aujourd'hui trois axes stratégiques**, pour lesquels un certain nombre d'actions sont déjà engagées :

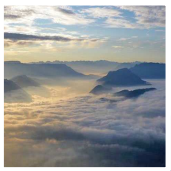


Le plus Grand Domaine cyclable

- Pratiquer un sport
- Admirer les paysages
- Faire des rencontres
- Se détendre après le vélo

Ski/ Neige

- Pratiquer une glisse ou jouer/ découvrir la neige
- Admirer les paysages
- Se détendre après le ski



Séjours « libr'été »

- Se promener, randonner, se baigner
- Admirer les paysages
- Découvrir le patrimoine, la culture
- Échanger avec les habitants
- Se détendre

Contexte 2013 : approfondir la connaissance des marchés stratégiques

- Dans le cadre de son travail sur ses grands axes stratégique, **Maurienne Tourisme a souhaité mieux connaître ses différents marchés et identifier les potentiels de développement.**
  Pour ce faire, les équipes Maurienne ont identifié les besoins, avec une double approche s'appuyant
  - D'une part sur des **données quantitatives** (nombre de nuitées/ saison, nombre de lits, taux de remplissage des hébergements, panier de dépenses moyen, niveau d'emploi lié au tourisme),
  - D'autre part sur des **informations plus 'qualitatives'** sur ces différents marchés, en lien avec la connaissance de la clientèle finale se déplaçant en Maurienne.

- Pour ce 2nd travail, **Maurienne Tourisme a consulté l'institut Ipsos, afin de l'accompagner dans sa réflexion stratégique**. Il s'agissait plus précisément de…
  - **Identifier** les différents profils de clientèle en termes d'origine géographique (région ou pays) et d'informations générales (sociodémographiques…)
  - **Décrire** plus précisément le séjour réalisé : mode de réservation, motivations, durée moyenne et saisonnalité, activités réalisées, type d'hébergement, budget dépensé, accompagnement (seul, en couple, en famille, entre amis), …
  - **Évaluer** l'attractivité de l'offre touristique et les différents éléments d'attrait,
  - **Interroger** également sur les attentes des clientèles et les optimisations.

Méthodologie quantitative

- 208 clients français et étrangers, âgés de 18 ans et plus

Échantillon

- Questionnaire online inséré sur le site Internet de Maurienne Tourisme et 6 autres sites partenaires.
- Terrain du 4/11 au 15/12/2013

Terrain

- **Screening / Socio-démo**
- **Description de la pratique cyclo**
- **Connaissance de la Maurienne et de ses sites cyclo**
- **Description du séjour**
- **Satisfaction vis-à-vis du séjour**
- **Image et attractivité de l'offre cyclo en Maurienne**

Structure du questionnaire

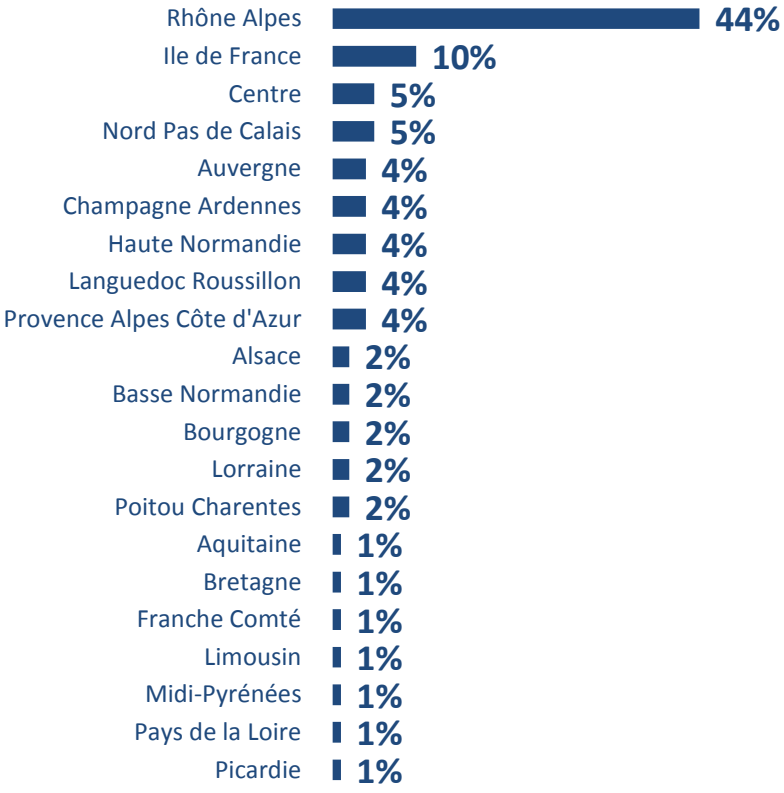
Profil des répondants

	Total (208)
Origine géographique	
Français	88
D'un autre pays	12
Sexe	
Homme	91
Femme	9
Age	
TOTAL 15-34 ans	**25**
15-24 ans	8
25-34 ans	16
TOTAL 35-54 ans	**54**
35-44 ans	28
45-54 ans	25
TOTAL 55 ans et plus	**22**
55-64ans	17
65 ans et plus	4
Situation familiale	
TOTAL Sans enfants	**46**
Célibataire sans enfants	23
En couple sans enfants	23
TOTALE Avec enfants	**54**
Célibataire avec enfants	3
En couple avec enfants	51

	Total (208)
CSP	
TOTAL CSP +	**47**
Artisan, commerçant, chef d'entreprise, professions libérales	10
Cadre, profession intellectuelle supérieure	29
Profession intermédiaire (contremaître, ...)	8
TOTAL CSP -	**31**
Agriculteur exploitant	0
Employé	25
Ouvrier	5
TOTAL Retraité-Inactifs	**23**
Retraité	13
Lycéen, étudiant	5
Autres inactif	5

Origine des répondants

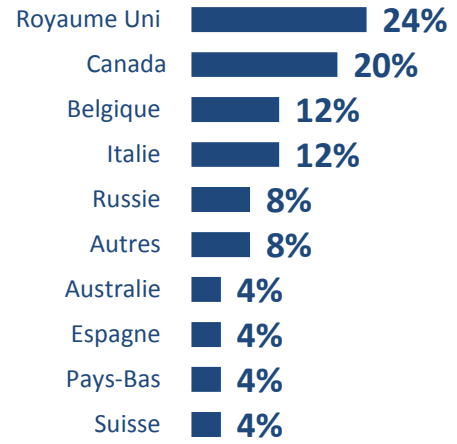
→ 88% de Français, originaires de :



RS8. De quelle région êtes-vous originaire ?

Base: 183 personnes - français

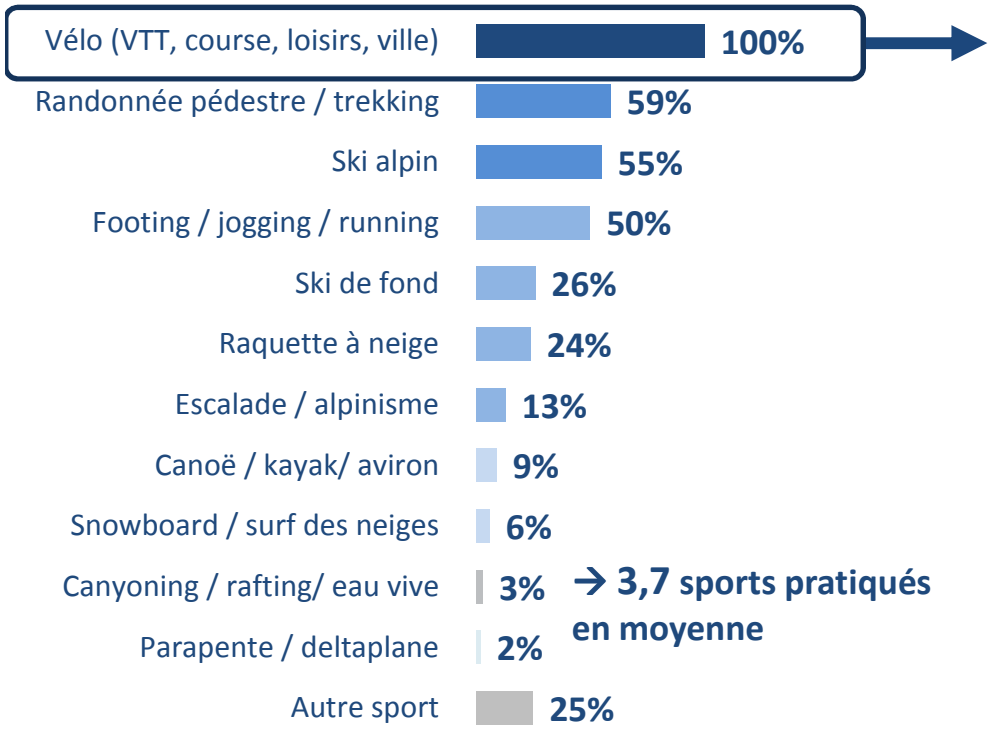
→ Et 12% d'étrangers, dont :



RS9. De quel pays êtes-vous originaire ?

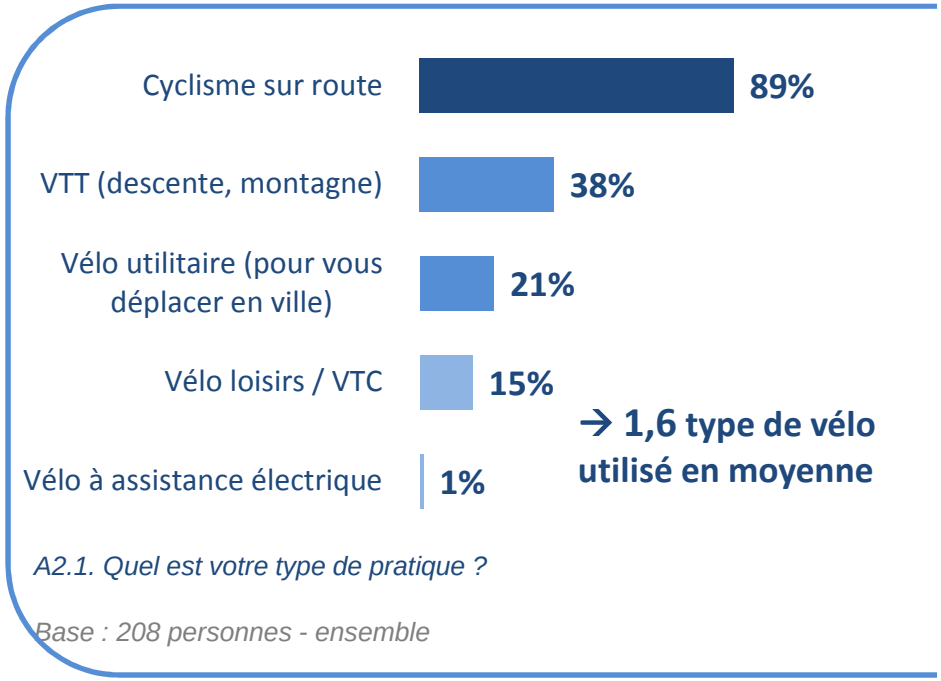
Base: 25 personnes - étrangers

Pratiques sportives des répondants



A1. Parmi les activités ou sports suivants, quels sont ceux que vous avez personnellement pratiqués au cours des 12 derniers mois, ne serait-ce qu'occasionnellement ?

Base : 208 personnes - ensemble



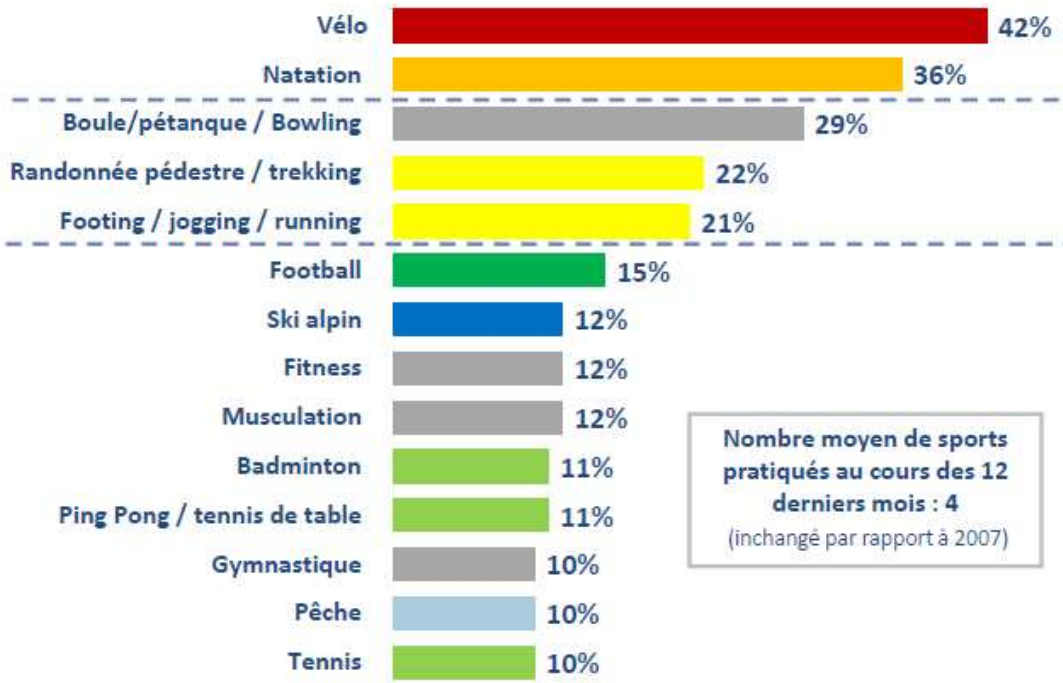
A2.1. Quel est votre type de pratique ?

Base : 208 personnes - ensemble

Données de cadrage
(source: Observatoire du Sport 2012)

En tête d'affiche, vélo et natation restent les sports dominants. Le fitness et la musculation « surfent » sur les nouveaux modes de vie urbain

Q. Parmi les activités ou sports suivants, quels sont ceux que vous avez personnellement pratiqués au cours des 12 derniers mois, ne serait-ce qu'occasionnellement?



	Rang 2012	Rang 2007	Rang 2004	Rang 2002
Vélo	1	1	1	1
Natation	2	2	2	2
Boule/pétanque / Bowling	3	3	3	3
Randonnée pédestre / trekking	4	4	4	4
Footing / jogging / running	5	5	5	6
Football	7	5	9	10
Ski alpin	8	7	5	5
Fitness	8	15	22	23
Musculation	8	12	17	15
Badminton	11	9	7	9
Ping Pong / tennis de table	11	7	8	6
Gymnastique	13	9	10	8
Pêche	13	9	16	12
Tennis	13	12	11	10

Nombre moyen de sports pratiqués au cours des 12 derniers mois : 4
(inchangé par rapport à 2007)

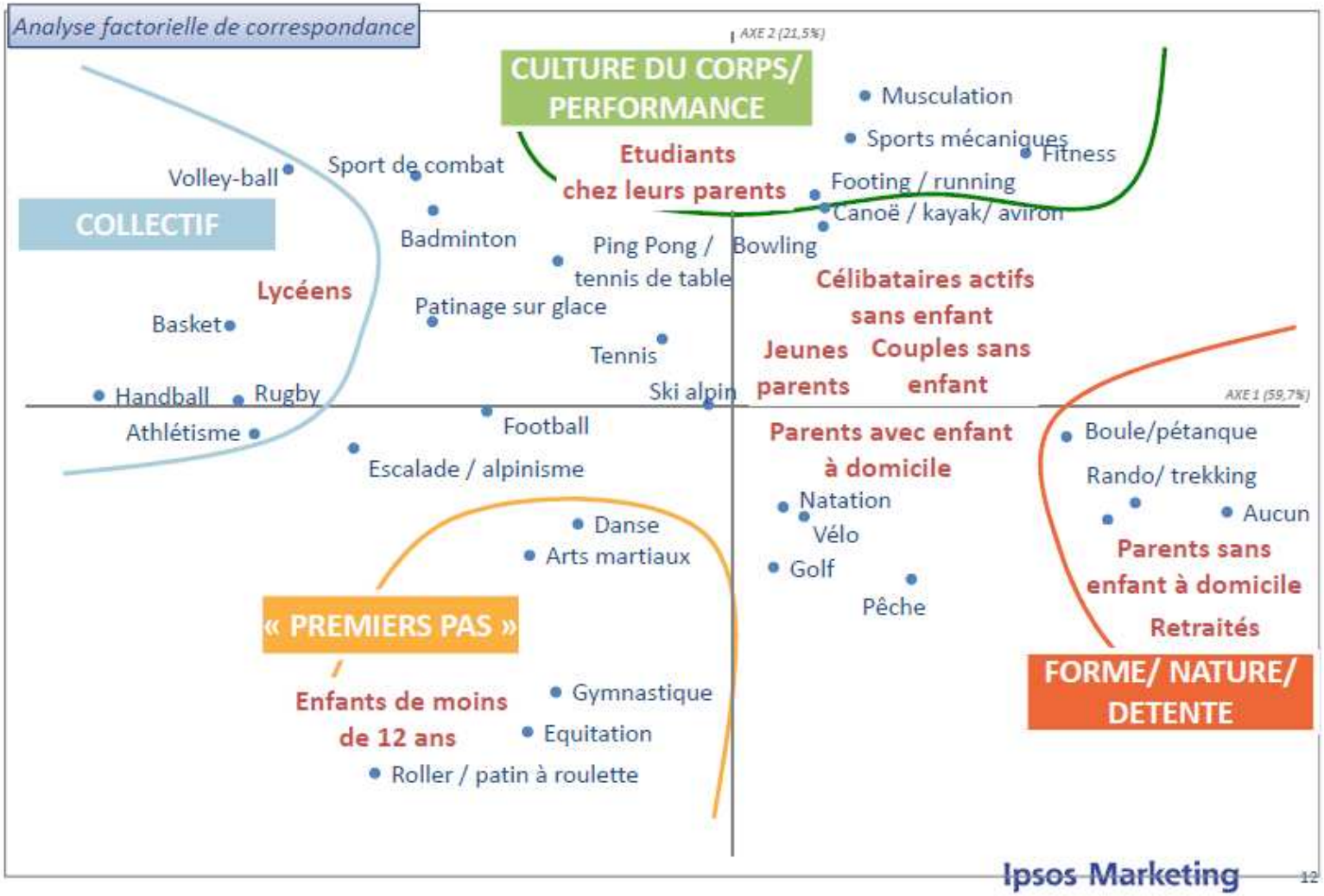
Base : 5000 personnes (ensemble)

Évolution à la hausse ou à la baisse par rapport à 2007

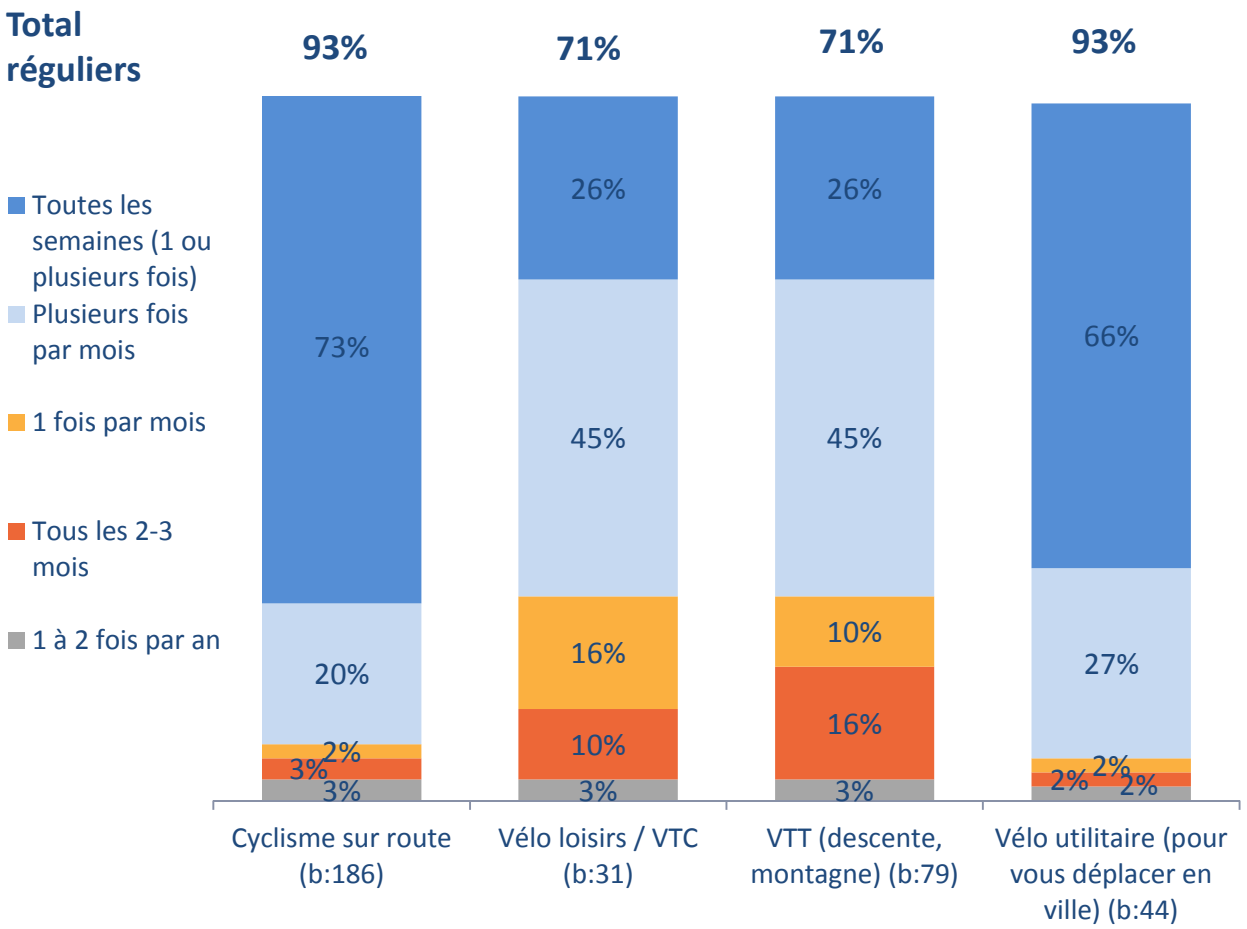
Ipsos Marketing 9

Le vélo se situe parmi les sports “transversaux”, pratiqués à tous les âges de la vie

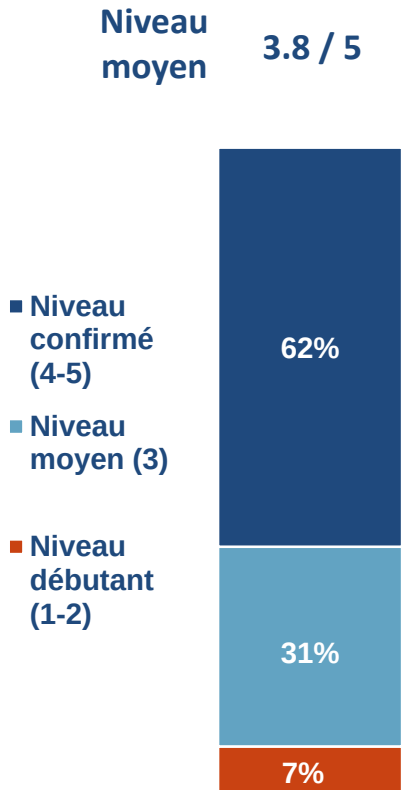
Sports emblématiques selon les étapes de la vie…



Pratiques et niveau cyclo des répondants



A2.2. A quelle fréquence pratiquez-vous …?

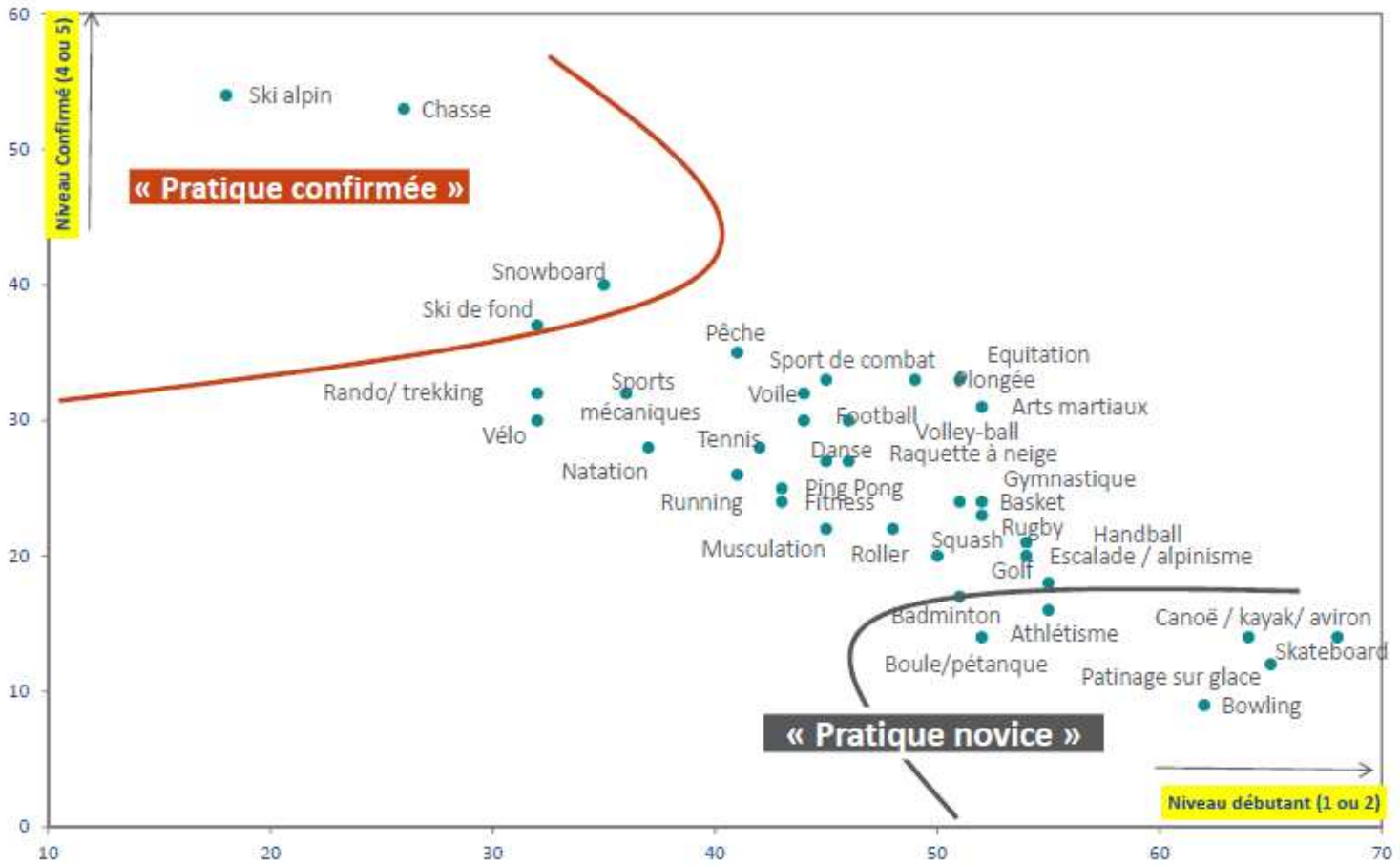


A2.3. Dans votre pratique du vélo, quel niveau de 1 à 5 ?

Base : 208 personnes - ensemble

La pratique du vélo auprès du grand public : un sport partagé entre profil ‘confirmés’ et ‘débutants’…

Des différentiels de niveau notables selon le type de sport pratiqué



Ipsos Marketing 13

Principaux résultats

Question #1

Quelle perception globale ont les vacanciers de la Maurienne ?

L’image de la Maurienne en spontanée : les nuages de mots associés

B2. Quelle image avez-vous globalement de la Maurienne ? Quelles sont tous les mots ou adjectifs qui vous viennent à l’esprit en pensant à cette région ?.

NB : La grosseur des mots est proportionnelle au nombre de fois où ils ont été cités.

Le choix d'un séjour cyclo en Maurienne est d'abord motivé par son cadre naturel …

Très importantes

1. Les cols réputés, connus de tous les cyclistes (4.4*)
2. Les paysages, la découverte de la nature (4.4)
3. La montagne : air pur, plein air, propreté (4.2)

Assez importantes

Les possibilités de balades et randonnées (3.6)

Par habitude, fréquente ce lieu, cette région depuis de nombreuses années (3.5)

Les conditions climatiques sont favorables (3.2)

C'est un endroit familial (3.1)

Les possibilités de pratiquer certaines activités sportives ou des loisirs hors vélo (3.1)

Peu importantes

A l'occasion d'un événement sportif (2.9)

La qualité et l'entretien régulier des routes que l'on emprunte à vélo (2.8)

Le fait d'y avoir un logement (2.8)

La curiosité, envie de découvrir un nouvel endroit (2.6)

L'animation, l'ambiance (2.6)

L'accessibilité de la région (2.6)

Proche de mon domicile principal (2.5)

La taille de la région (2.5)

- L'offre d'hébergement
- L'accueil par les hébergeurs sur place Région recommandée par un ami / de la famille (2.4)
- Les services et activités proposées pour les non pratiquants de vélo (2.3)
- Les prix attractifs, les promotions

Les services proposés par les hébergeurs spécialisés 'cyclo' (1.9)

Le lieu a été imposé, choisi par d'autres personnes (1.7)

** Notes moyenne d'importance sur 5*

C26. Voici maintenant des raisons qui nous ont été données par d'autres personnes pour expliquer leur choix de séjourner en Maurienne pour faire du vélo. Pour chacune de ces raisons, veuillez indiquer dans quelle mesure elle vous a personnellement incité à choisir la région de la Maurienne comme destination pour un séjour 'cyclo'. 5 signifie que cette raison a pesé très fortement dans votre choix,1 signifie qu'elle n'a pas pesé du tout. Les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

La Maurienne: un territoire attractif, préservé et facile d'accès !

J'en ai plutôt une bonne image	94%	3%	J'en ai plutôt une mauvaise image
Est plutôt une région attractive pour les touristes	88%	9%	Est plutôt une région peu attractive pour les touristes
Est plutôt une montagne préservée	84%	7%	Est plutôt une montagne abîmée
Est Plutôt facile d'accès	84%	9%	Est plutôt difficile d'accès
Est plutôt une vallée touristique	74%	21%	Est plutôt une vallée industrielle
Je connais plutôt bien l'ensemble du territoire de Maurienne	70%	25%	Je connais plutôt mal l'ensemble du territoire de Maurienne
A changé ces dernières années d'un point de vue touristique	59%	10%	A peu évolué ces dernières années d'un point de vue touristique
Est Plutôt une destination pour l'été	52%	29%	Est plutôt une destination pour l'hiver

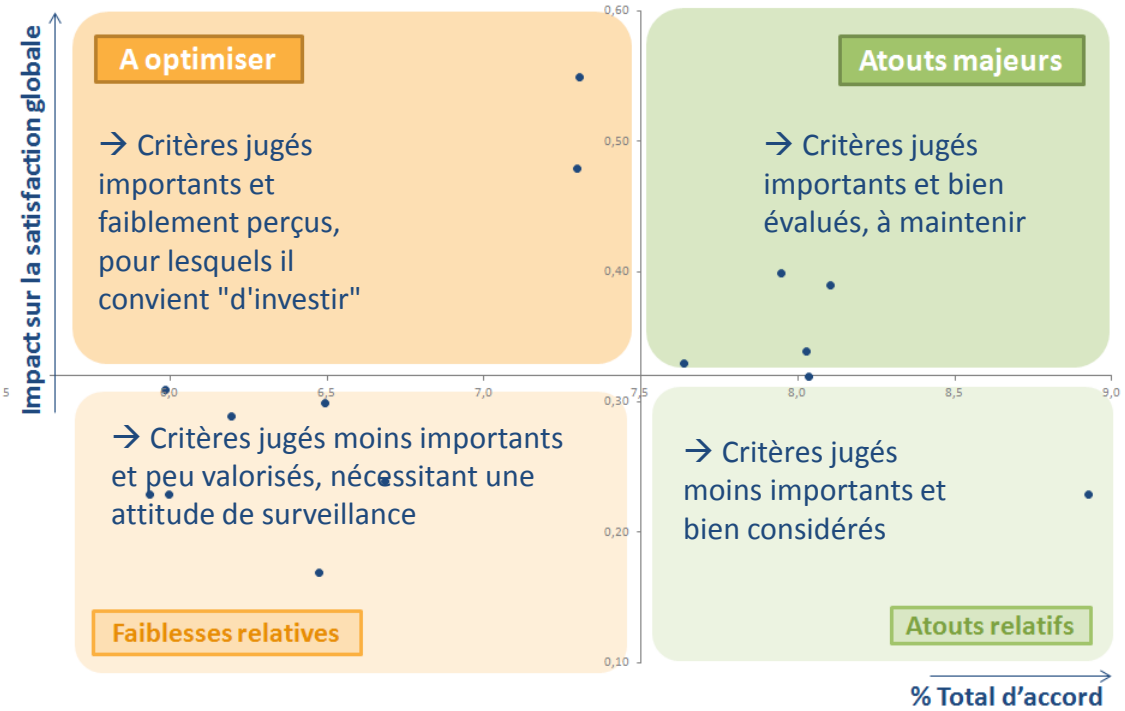
E7. Pour finir, à propos de la Maurienne, d'après l'image que vous en avez ou à partir de votre propre expérience, diriez-vous que… ?

Base : 208 personnes - ensemble

Note de lecture :
Bilan d'image de La Maurienne

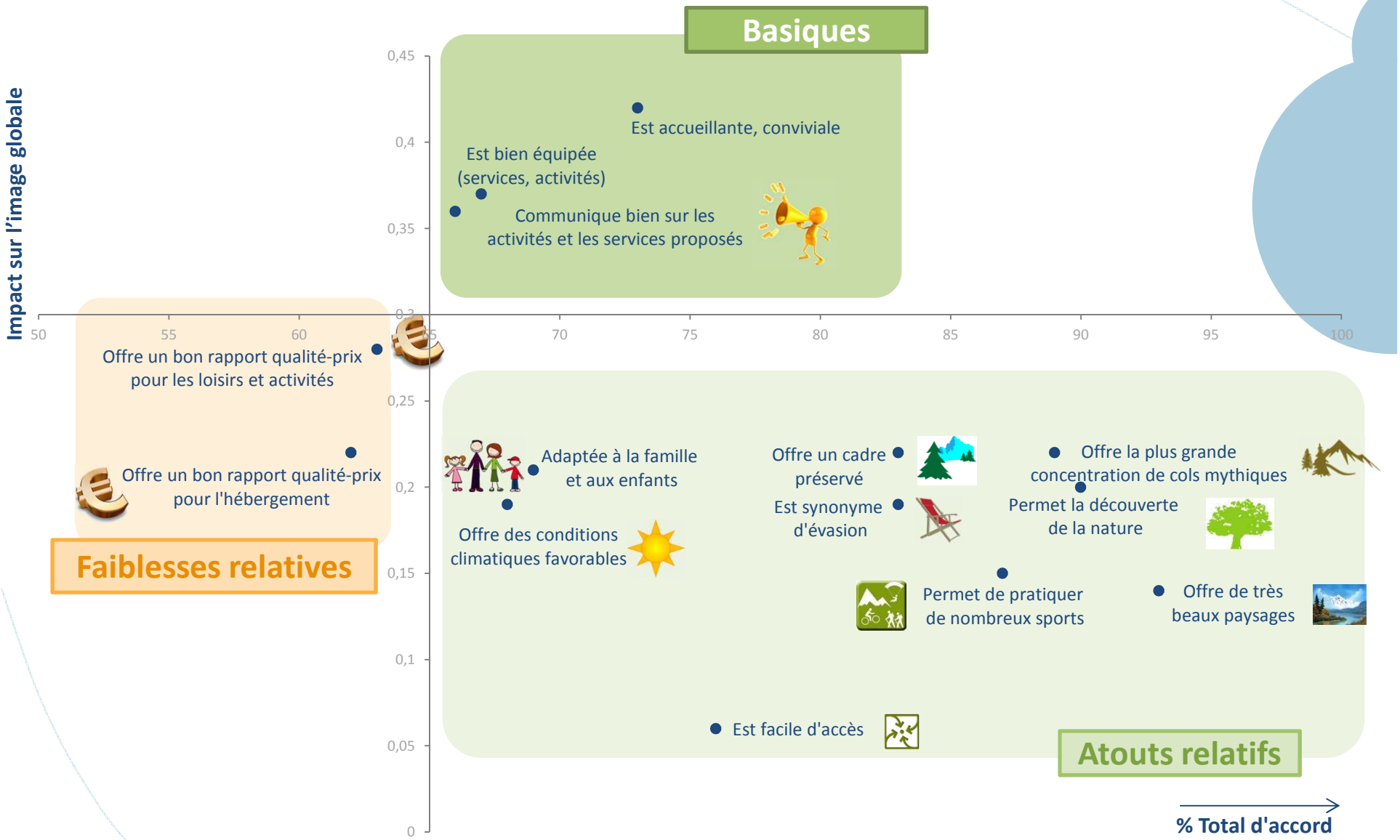
- Le bilan d'image est réalisé avec la question d'**évaluation de plusieurs caractéristiques d'image** par les vacanciers.
- Il permet d'établir à la fois les éléments d'attrait ainsi que les points d'amélioration, selon 2 dimensions:
  - En abscisses, l'image **sur les différentes caractéristiques** de la région,
  - En ordonnées, la **contribution** de ces caractéristiques **à la satisfaction globale** exprimée à l'égard du séjour (test de corrélation).

→ Les critères sont alors répartis en **quatre cadrans** déterminés par les 2 axes évoqués précédemment :



Ipsos InnoQuest

Un bilan d'image très positif pour la Maurienne



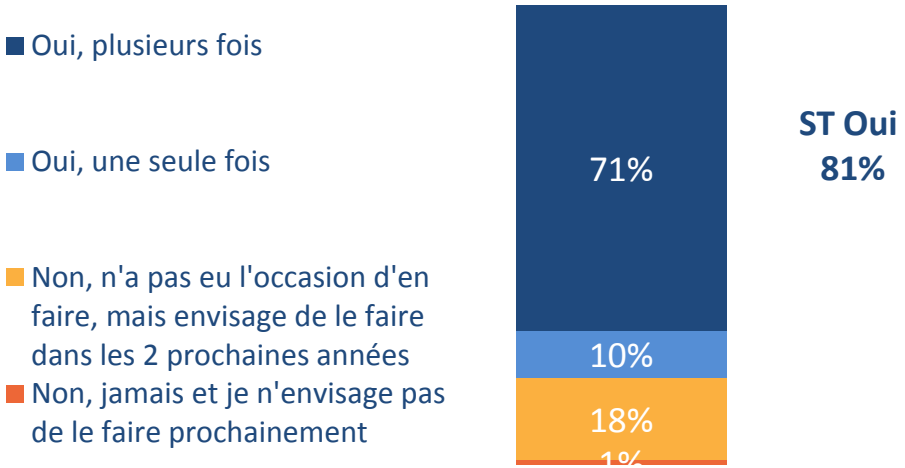
Question #2

Quelles sont les principales caractéristiques d'un séjour en Maurienne ?

Une clientèle habituée et très fidèle

Plus de 80% des touristes (connaissant la Maurienne) ont déjà fait du vélo dans la région. Parmi ce cœur de cible 'cyclo-touristes', 60% viennent faire du vélo chaque année en Maurienne.

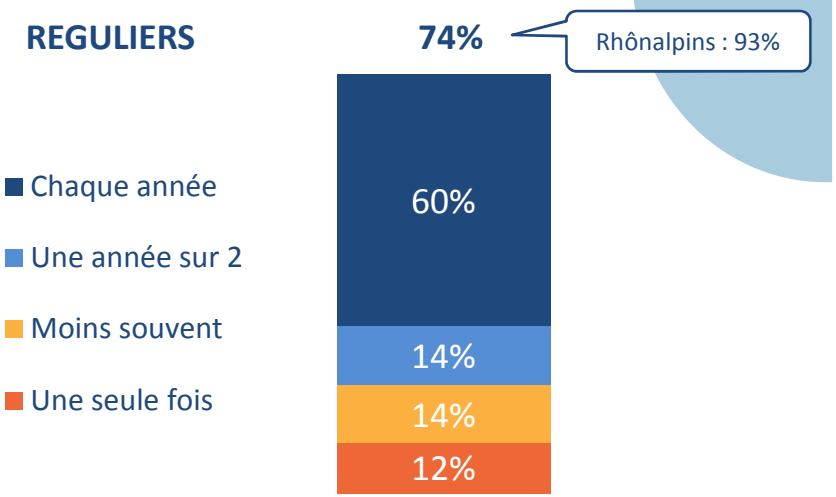
Habitude de visite



B4. Avez-vous déjà fait du vélo dans la région de la Maurienne ?

Base : 202 personnes – a déjà entendu parler de la région

Fréquence de visite



C1. D'une manière générale, venez-vous en Maurienne pour faire du vélo ?

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

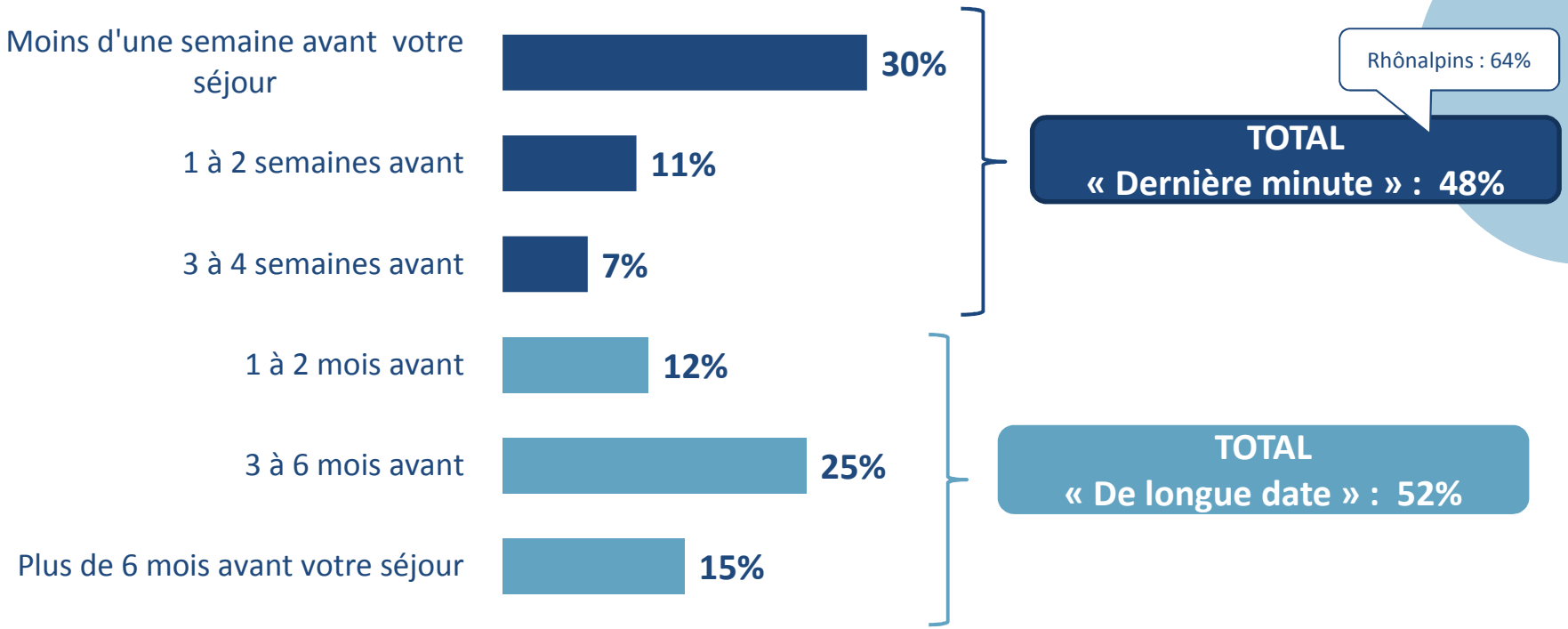
→ Parmi les cyclotouristes habitués de la Maurienne, on dénombre 15,3 séjours en moyenne.

Rhônalpins : 22 séjours

Base: venus en Maurienne plus d'une fois : 144 personnes

Un séjour pas toujours prévu de longue date

Un population qui se partage entre des prévoyants, réservant au moins 1 mois avant son séjour, et une clientèle (plutôt de proximité) davantage amenée à réserver en dernière minute…

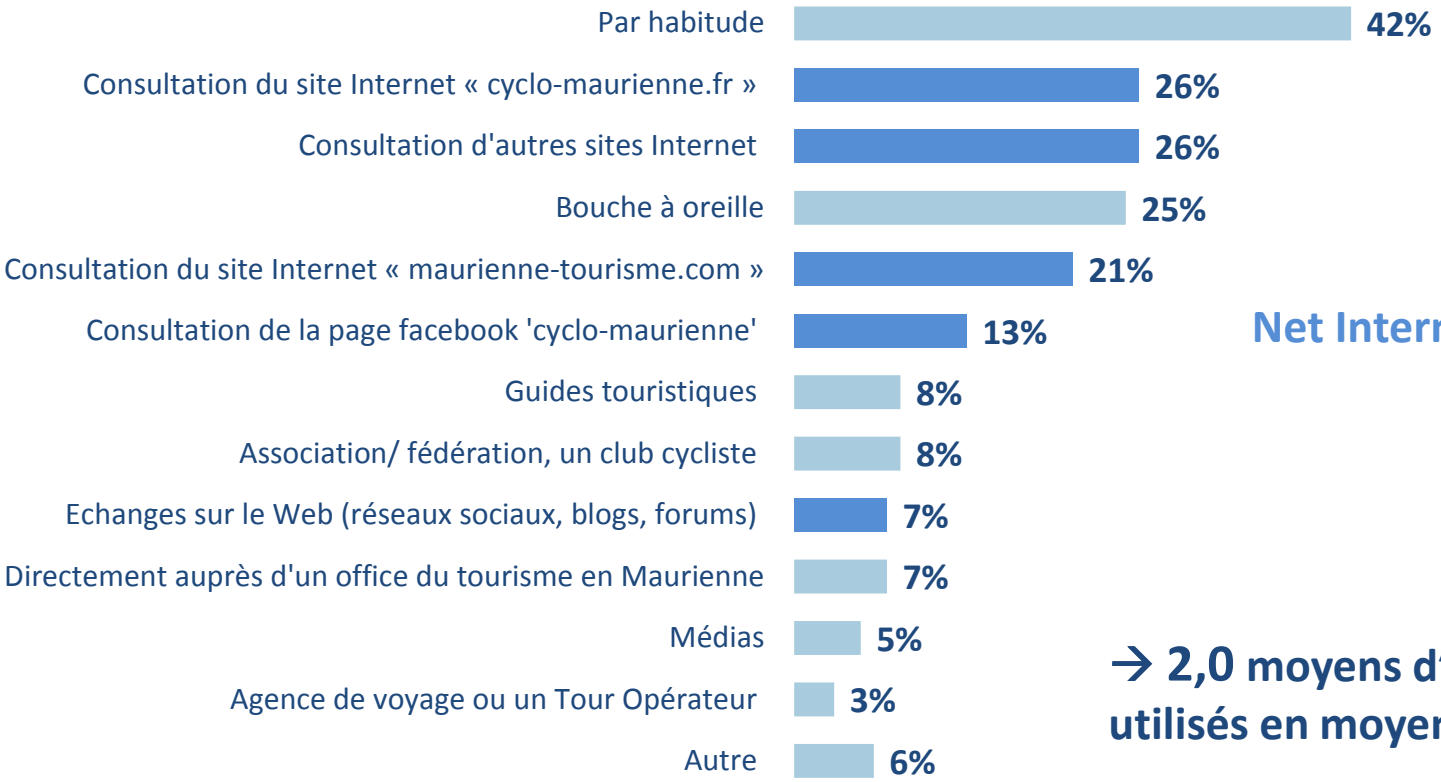


C17. Quand avez-vous réservé votre hébergement pour votre dernier séjour 'cyclo' en Maurienne ?

Base : 142 personnes ayant passé au moins une nuit passée sur place

Au-delà des habitudes et du bouche à oreille, le web constitue la principale clé d'entrée (en amont du séjour)

Pour préparer leur séjour, les canaux d'informations informels (habitude et bouche à oreille) occupent une place de choix. Les cyclotouristes vont aussi sur la toile : sites officiels de la Maurienne (cyclo-maurienne, maurienne-tourisme, page facebook) ou d'autres sites web.



Net Internet : 52%

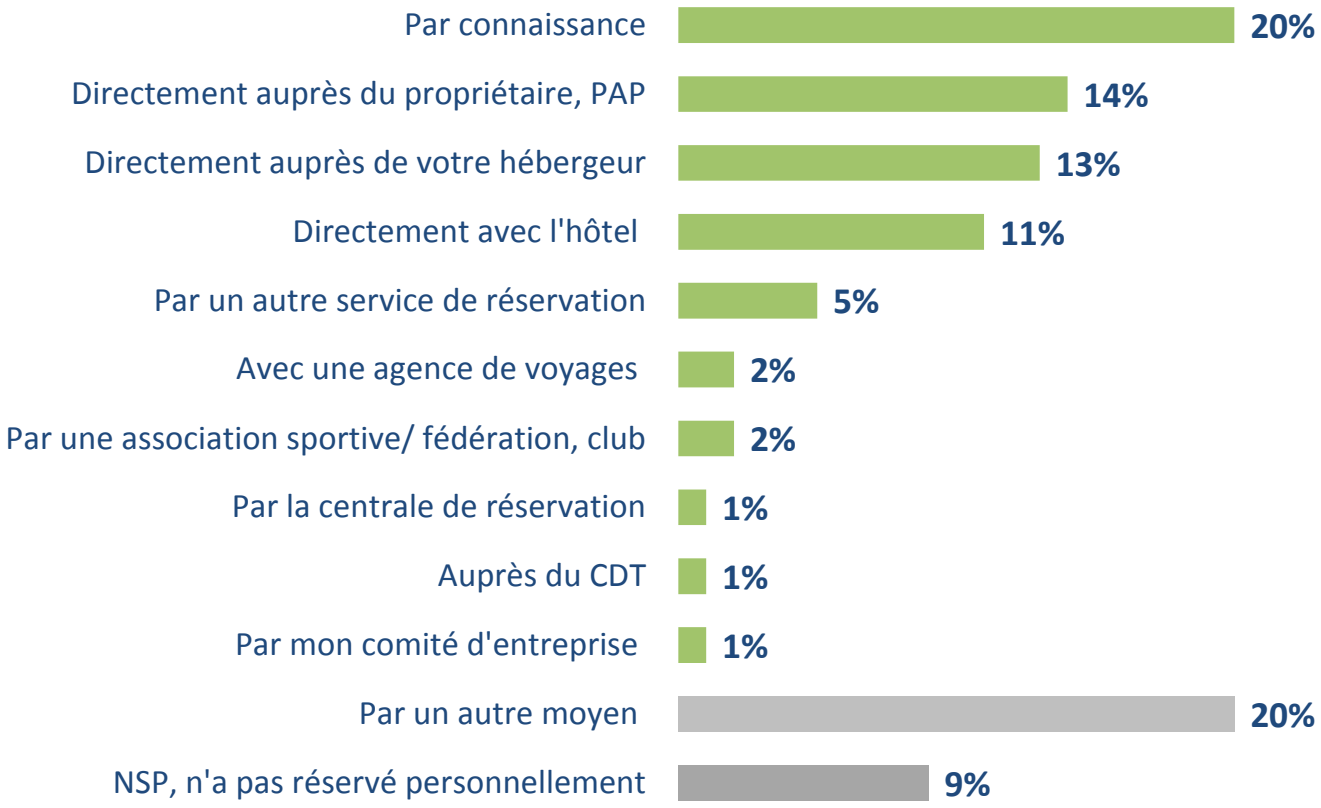
→ 2,0 moyens d'information utilisés en moyenne

C16. Par quel(s) moyen(s) vous êtes-vous renseigné(e) pour préparer votre séjour ?

Base : 142 personnes ayant passé au moins une nuit sur place

La réservation se fait le plus souvent en direct auprès de l'hébergeur (connaissance, propriétaire ou hôtelier)

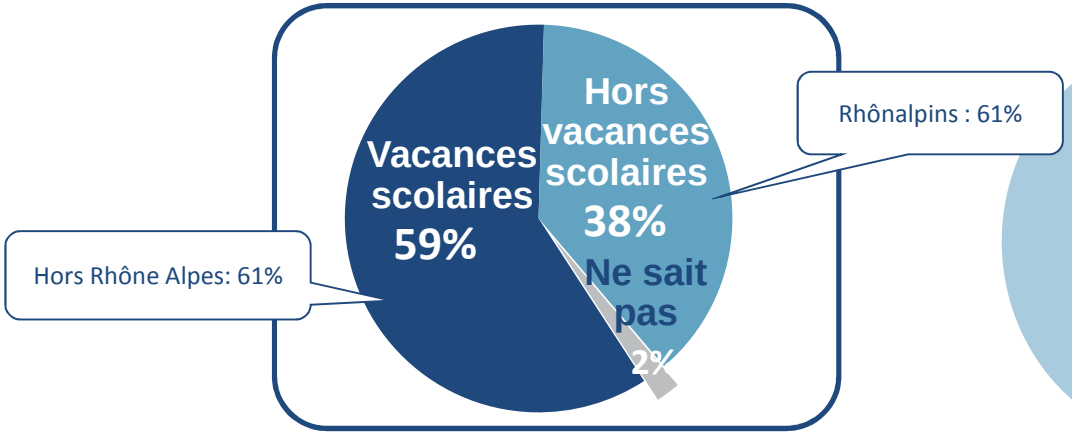
Les cyclotouristes réservent leur séjour soit directement via des connaissances soit directement avec le propriétaire de leur logement/ leur hébergeur. Au final, très peu ont recours aux intermédiaires : agence de voyage, centrale de réservation, CE.



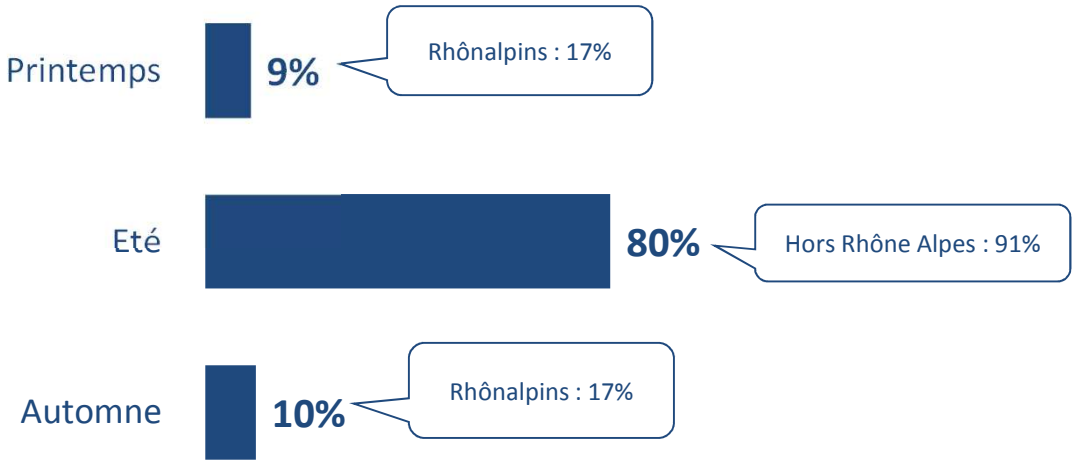
C18. Par quel moyen avez-vous réservé ce séjour ?

Base : 142 personnes ayant passé au moins une nuit sur place

Une période de séjour qui se concentre d'abord l'été…



C4. Pour ce dernier séjour en Maurienne, était-ce …?



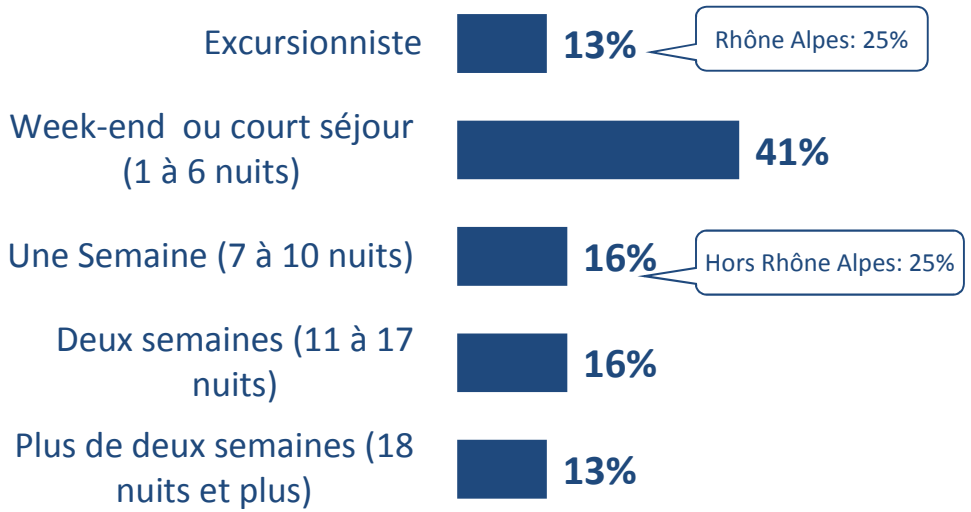
C5. A quelle saison était-ce plus précisément ?

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

Une durée de séjour qui se prolonge pour certains au-delà d'une semaine…

Les cyclistes séjournent en moyenne 8 nuits en Maurienne. Cependant, 2 clients sur 5 restent moins de 7 nuits sur place, avec une part d'excursionnistes relativement limitée.

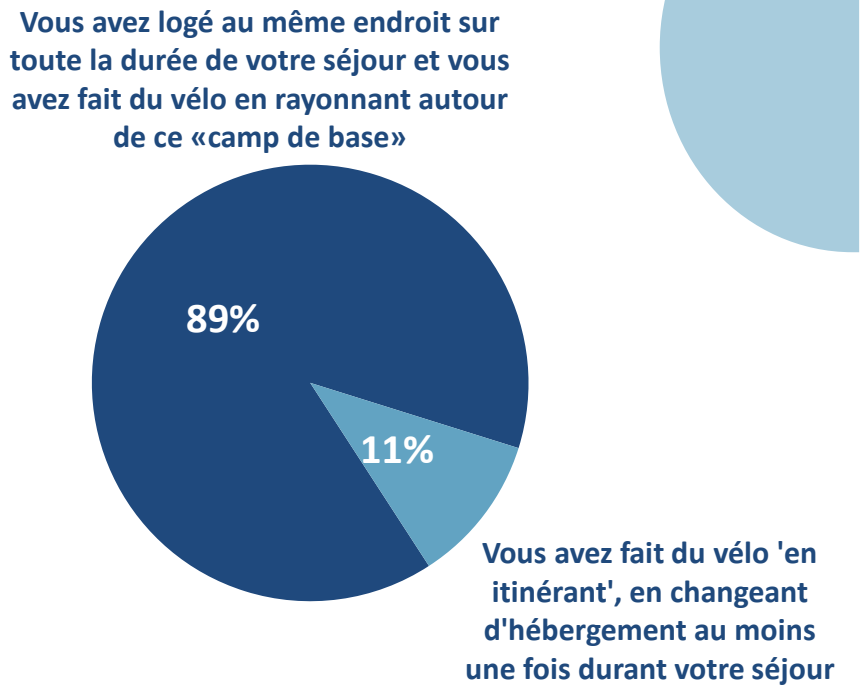
La grande majorité des cyclotouristes loge au même endroit durant l'intégralité du séjour.



→ Une durée moyenne de séjour de plus d'une semaine (8,4 nuits)

C10. Toujours en pensant à votre dernier séjour 'cyclo' en Maurienne, combien de nuits avez-vous passé sur place ?

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

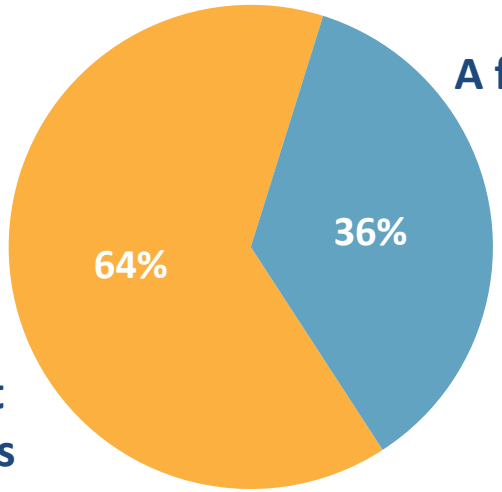


C11. Concernant votre dernier séjour cyclo en Maurienne, comment vous êtes-vous organisé(e) ?

Base : 142 personnes ayant passé au moins une nuit sur place

Les excursions à la journée concernent un peu plus d'1 client sur 3

Parmi les personnes ayant séjourné au même endroit durant leur séjour, un peu plus d'un tiers à fait des excursions à la journée.



A fait des excursions

→ 4,5 excursions en moyenne

N'a pas fait d'excursions

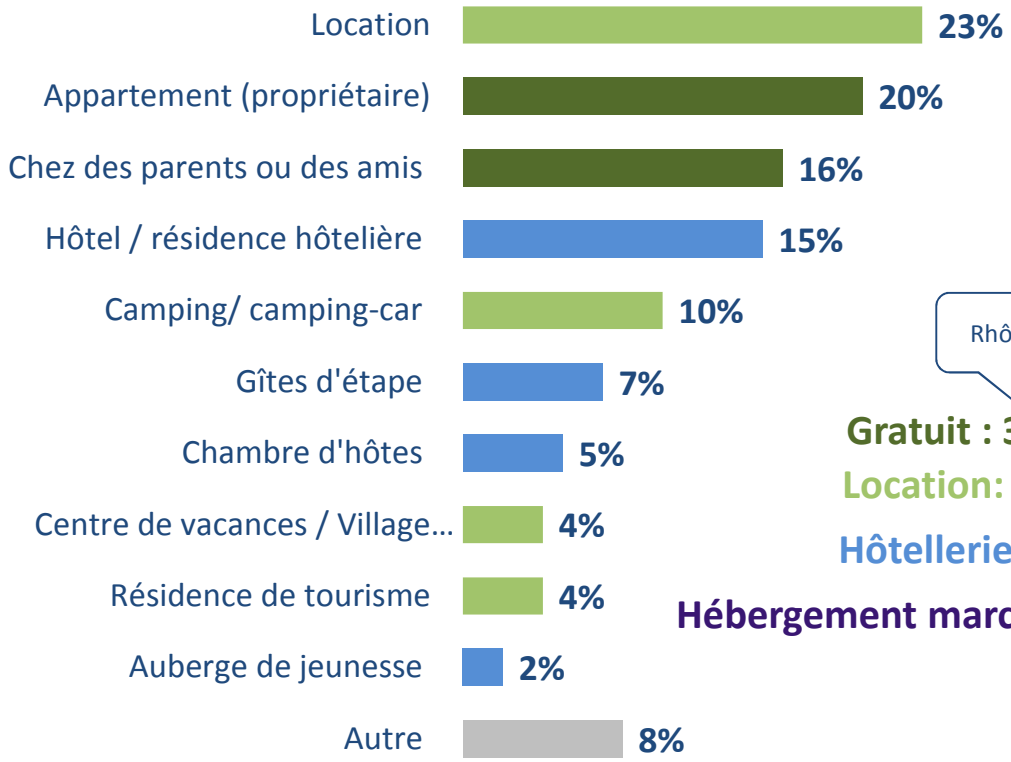
C12a. Avez-vous fait des excursions à la journée en prenant d'autres moyens de transport (bus/ navette, voiture, train) ?

Base : 127 personnes ayant séjourné au même endroit durant le séjour

Le mode d'hébergement marchand l'emporte sur le non marchand

La majorité des cyclotouristes a été logé en location ou dans une structure hôtelière.
Le logement gratuit a été privilégié par les Rhônalpins (la moitié se trouve concernée).

→ **2,5 hébergements fréquentés en moyenne**



Rhônalpins : 52%

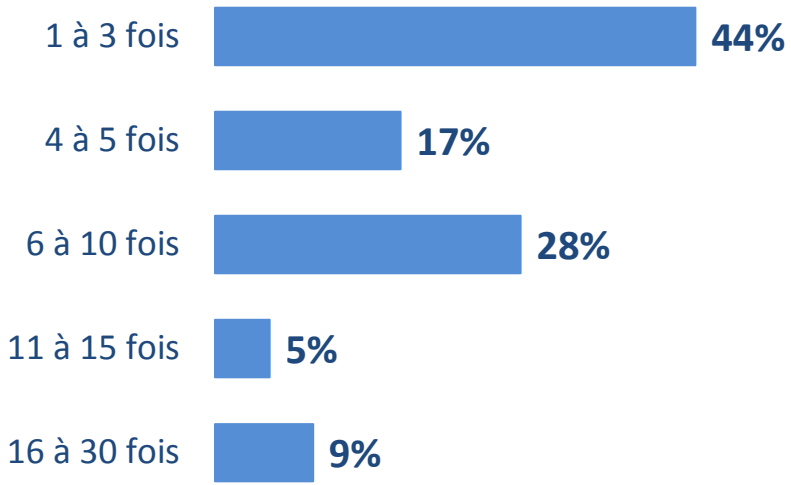
Gratuit : 35%
Location: 37%
Hôtellerie : 25%
Hébergement marchand : 62%

C12b. Combien d'hébergements avez-vous fréquentés durant votre dernier séjour 'cyclo' en Maurienne ?
Base : 81 personnes étant restées dans plus d'un établissement durant leur séjour

C19. Dans quel(s) type(s) de logement avez-vous séjourné durant votre dernier séjour 'cyclo' en Maurienne ?
Base : 142 personnes ayant passé au moins une nuit sur place

Un séjour centré sur la pratique cyclo

Fréquence de pratique du vélo durant le séjour



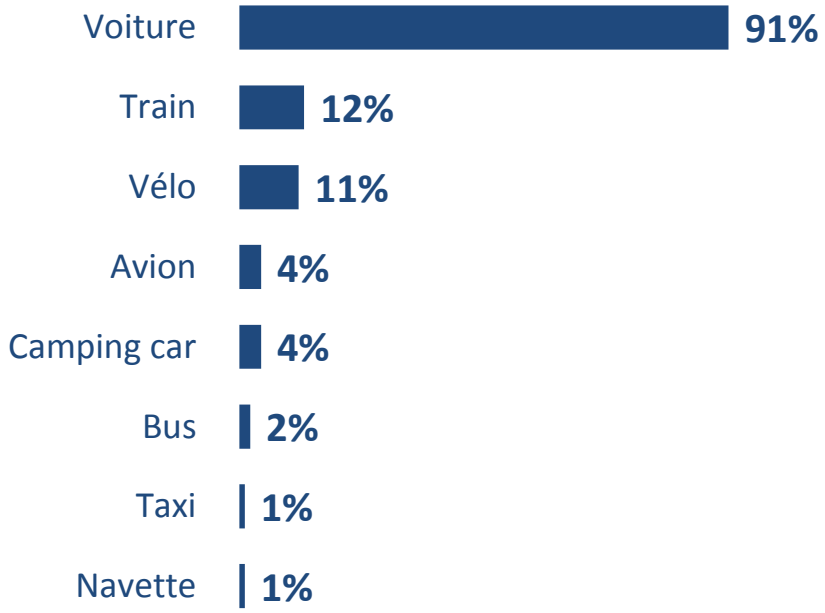
→ 6,5 fois en moyenne, soit quasi tous les jours

C22. Au global, combien de fois avez-vous fait du vélo durant votre séjour (que ce soit sur une journée entière ou juste une demi-journée) ?

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

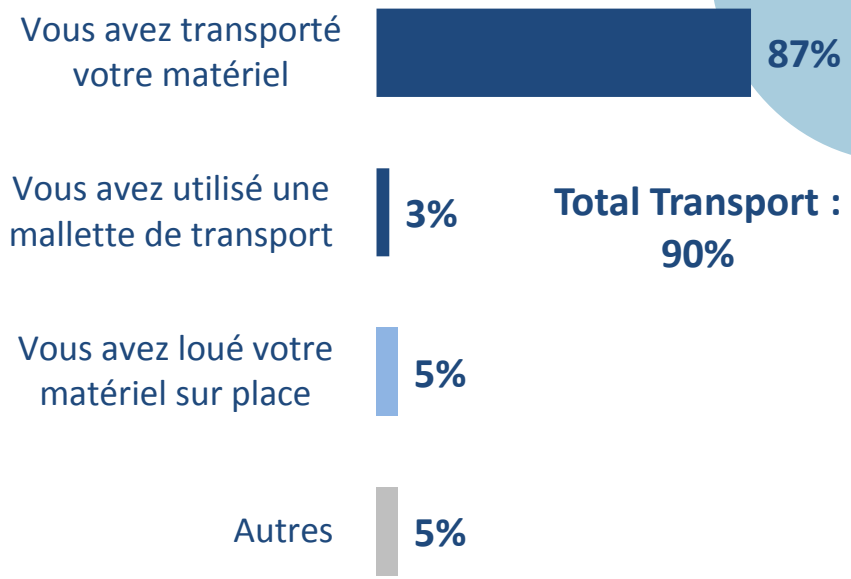
Une clientèle cyclo se déplaçant en voiture et avec son matériel

La voiture reste le moyen de transport le plus utilisé pour se rendre en Maurienne. 90% des cyclotouristes ont transporté leur propre équipement (peu de location sur place.



C8. Quels sont tous les moyens de transport que vous avez utilisés pour vous rendre jusqu'à votre lieu de séjours en Maurienne ?

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

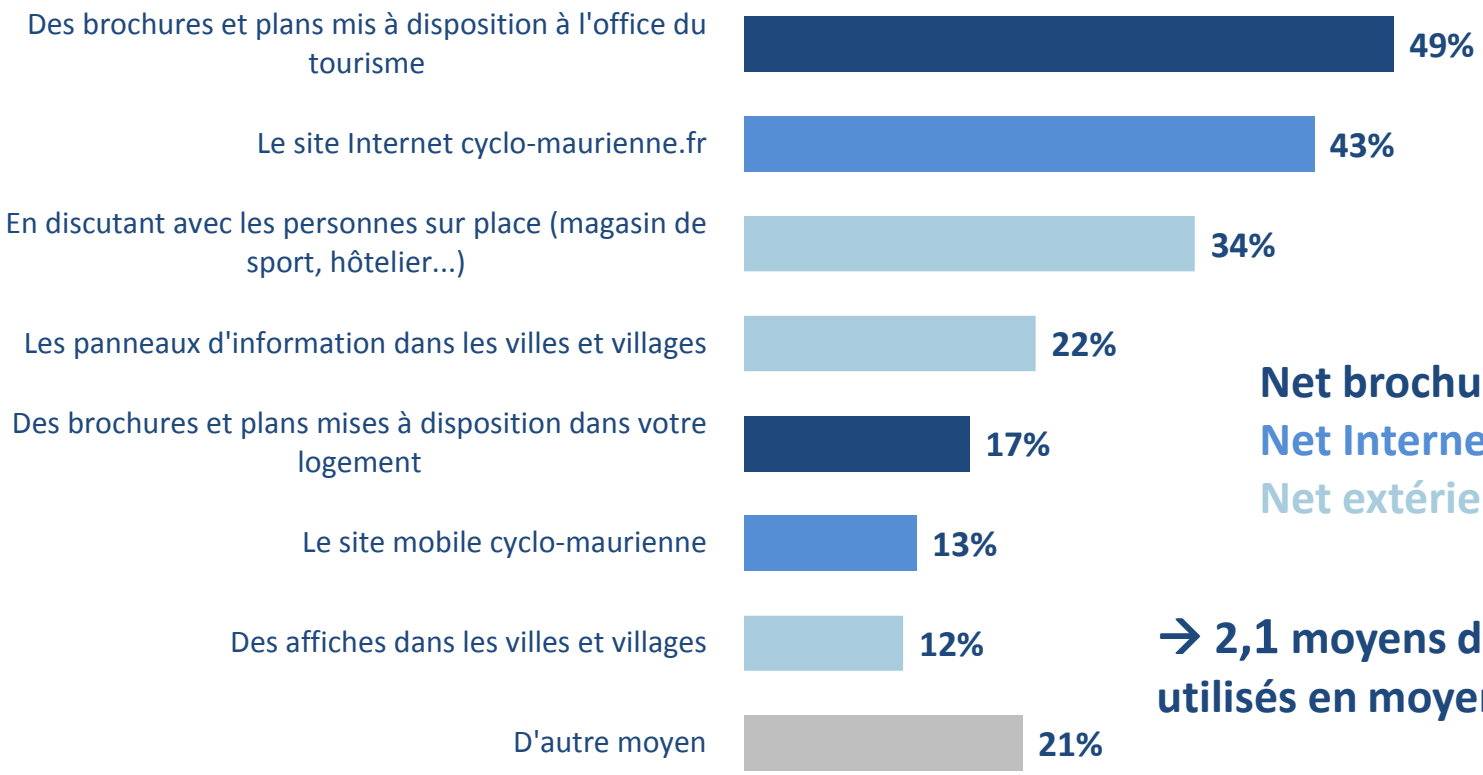


C9. Au niveau du matériel (cadre et roues de vélo, casque, chaussure), comment avez-vous fait ?

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

Une fois sur place, les modes d'information sont multiples : documents mis à disposition par les OT, site web ou échange informel

Une fois sur place, les vacanciers ont en premier lieu utilisé les plans et brochures fournis par l'OT, ainsi que le site internet cyclo-maurienne. Mais l'échange avec les locaux joue aussi



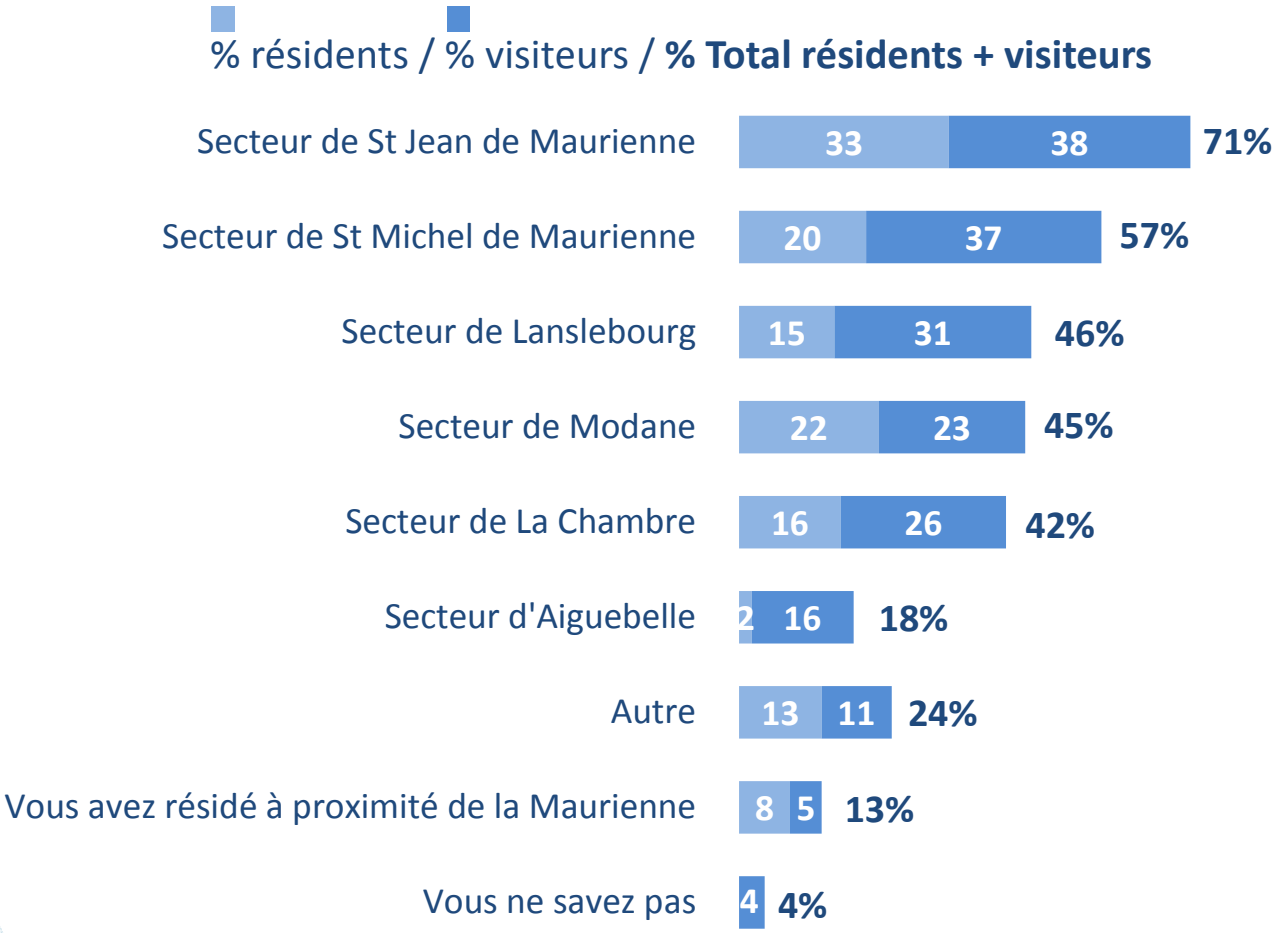
Net brochures : 54%
Net Internet : 45%
Net extérieur : 26%

→ 2,1 moyens d'information utilisés en moyenne

C27. Parmi les moyens d'information et services suivants disponibles en Maurienne, lesquels avez-vous utilisés pour avoir des informations, organiser votre séjour 'cyclo' une fois arrivé sur place ?

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

Plusieurs secteurs visités durant le séjour …



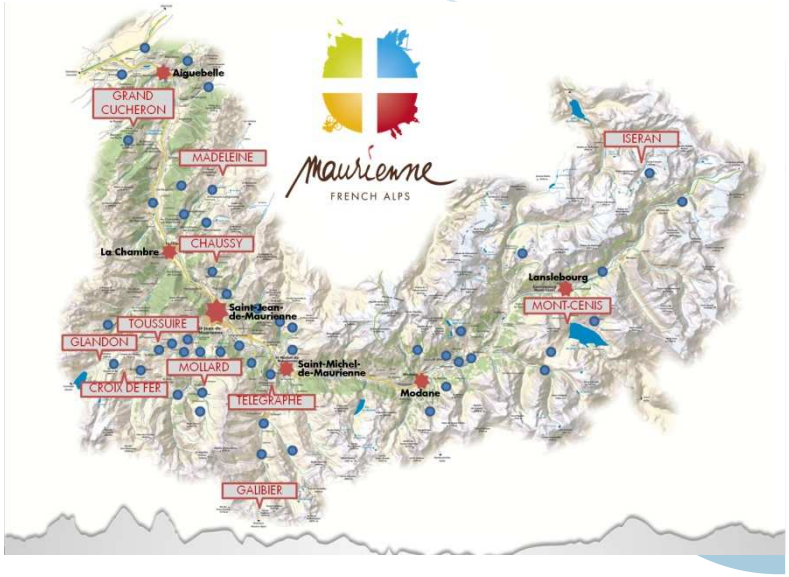
→ 3.1 secteurs visités en moyenne

C14. Dans quel(s) secteur(s) ou à proximité de quelle(s) ville(s) avez-vous résidé lors de votre dernier séjour 'cyclo' en Maurienne ?
C15. Et quelles sont tous les secteurs ou villes de Maurienne dans lesquels vous vous êtes rendus durant votre dernier séjour ?

Base : 142 personnes ayant passé au moins une nuit sur place

… ET 5 cols fréquentés en moyenne

	% séjours précédents	% dernier séjour
Col du Galibier	60	49
Col de la Madeleine	54	39
Col du Télégraphe	53	48
Col du Glandon	51	41
Col de la Croix de fer	49	51
Col de l'Iseran	43	28
Col du Mont Cenis	39	26
Col du Mollard	35	38
Col du Grand Cucheron	33	16
Montée de la Toussuire	32	21
Col du Chaussy	30	28
Autre	25	26



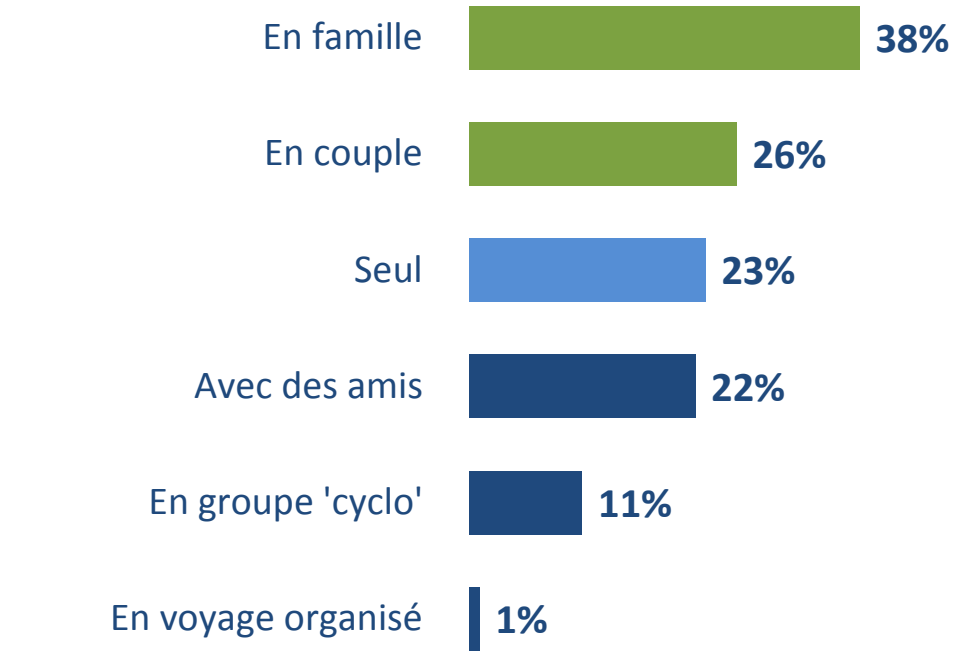
→ 5.3 cols fréquentés en moyenne

C23. En vous aidant de la carte, quels sont tous les lieux, sites, endroits dédiés à la pratique du vélo que vous avez fréquentés en Maurienne ?

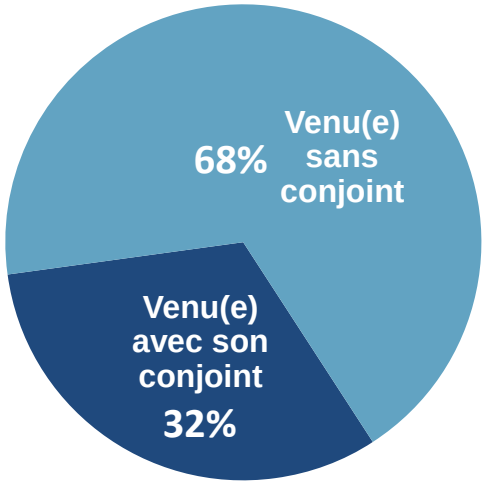
Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

Un public cyclo venant en général accompagné (famille, couple, amis)

→ **3,2** personnes en moyenne par séjour :



C6a. Etes-vous venu(e) …?



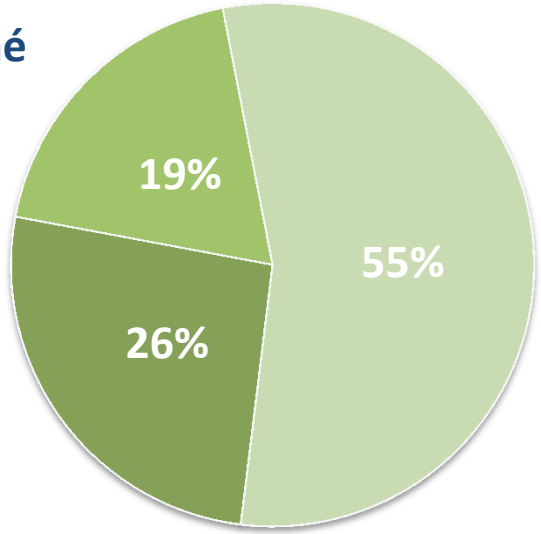
C6b. Etes-vous venu(e) avec votre conjoint(e) ?

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

Des activités parfois différentes pour le conjoint

Les couples ne partagent pas forcément la pratique cyclo, les conjoint(e)s sont amené(e)s à faire d'autre activités que du vélo dans la majorité des cas.

Vous avez fait du vélo quelque fois accompagné de votre conjoint



Vous avez fait du vélo pendant que votre conjoint faisait d'autres activités

Vous avez fait du vélo avec votre conjoint sur toute la durée du séjour ou presque

C24. Vous êtes venu(e) en couple lors de votre dernier séjour 'cyclo'. Comment cela s'est-il déroulé ?

Base: 85 personnes venues en couple

Autres activités réalisées en dehors du vélo : l'éclectisme est le maître-mot

Parmi le top 3 des loisirs hors vélo, les activités de pleine nature (balades et randonnées) sont très pratiquées, mais aussi le farniente (se reposer) ou la découverte du patrimoine.

	% conjoint	% vous-même
Faire des marches, de la randonnée	64	69
Se reposer, être au calme, ne rien faire	55	62
Découverte du patrimoine	51	56
Sortir au restaurant ou dans des bars	47	46
Faire des achats, du shopping, souvenirs	41	48
Profiter de ses amis ou de sa famille	40	40
Découverte de la faune et de la flore	38	41
Visite du Parc national de la Vanoise	33	27
Regarder la télévision	29	28
Lire, écouter de la musique	28	34
Pratiquer une activité physique ou sportive	26	31
Surfer sur Internet	25	22
Jouer à des jeux de société, cartes, vidéo	22	25
Aller au cinéma	15	14
Faire des activités de relaxation et remise en forme	9	15
Aucune autre activité en dehors du vélo	6	2
Pratiquer une activité nautique	2	2

→ **5.8 activités pratiquées en moyenne**

C25. Dans la mesure où vous et votre conjoint avez fait des activités en dehors du vélo pendant votre dernier séjour en Maurienne, merci de préciser lesquelles ?

Base: 85 personnes venues en couple

Le budget moyen du séjour dépasse les 600€ auprès de la clientèle cyclo venant en hébergement marchand

L'hébergement et l'alimentation recouvrent la plus grande partie des dépenses des vacanciers une fois sur place.

	Budget moyen en € (clientèle cyclo en hébergement marchand)	Budget moyen en € (clientèle cyclo en hébergement non marchand)
Pour l'hébergement	266 €	25 €
Les transports pour vos déplacements sur place (péage, essence, billets de bus, etc.)	67 €	53 €
Pour les activités sportives (location de matériel, activités…)	131 €	210 €
Pour les repas (courses alimentaires, restaurants)	126 €	102 €
Pour les sorties culturelles ou les loisirs	22 €	15 €
Pour les activités Bien-être (spa, hammam, massage, moniteur cycliste, etc.)	6 €	4 €
MONTANT TOTAL DU PANIER MOYEN	**618 €**	**409 €**

C20. Pour chacun des postes suivants, combien avez-vous dépensé lors de votre dernier séjour 'cyclo' en Maurienne, pour vous-même ou votre foyer. Merci de considérer uniquement vos dépenses sur place, incluant le coût de transport éventuel lors vos déplacements en Maurienne (hors voyage) ?

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

Question #3

Quelle est la satisfaction des vacanciers vis-à-vis de leur séjour ?

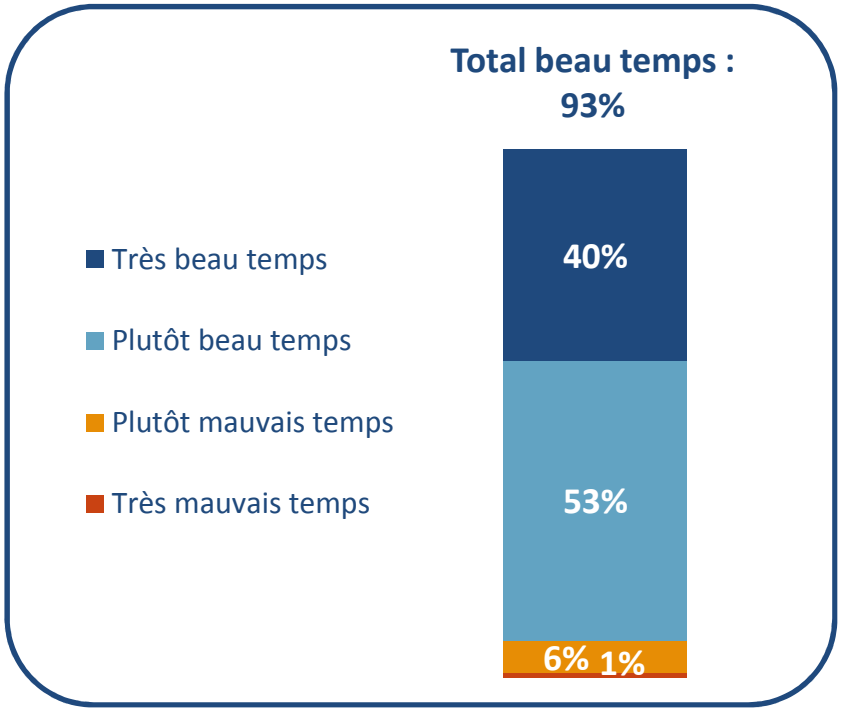
Quelles dimensions pourraient être améliorées ?

Le dernier séjour en quelques mots (évocation spontanée)

D1. Lorsque vous repensez à votre dernier séjour 'cyclo' en Maurienne qui a eu lieu en< insert réponse donnée en C3 >, quels sont tous les mots ou adjectifs qui vous viennent à l'esprit pour décrire cette expérience ? Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, vous pouvez écrire tout ce qui vous passe par la tête.

NB : La grosseur des mots est proportionnelle au nombre de fois où ils ont été cités.

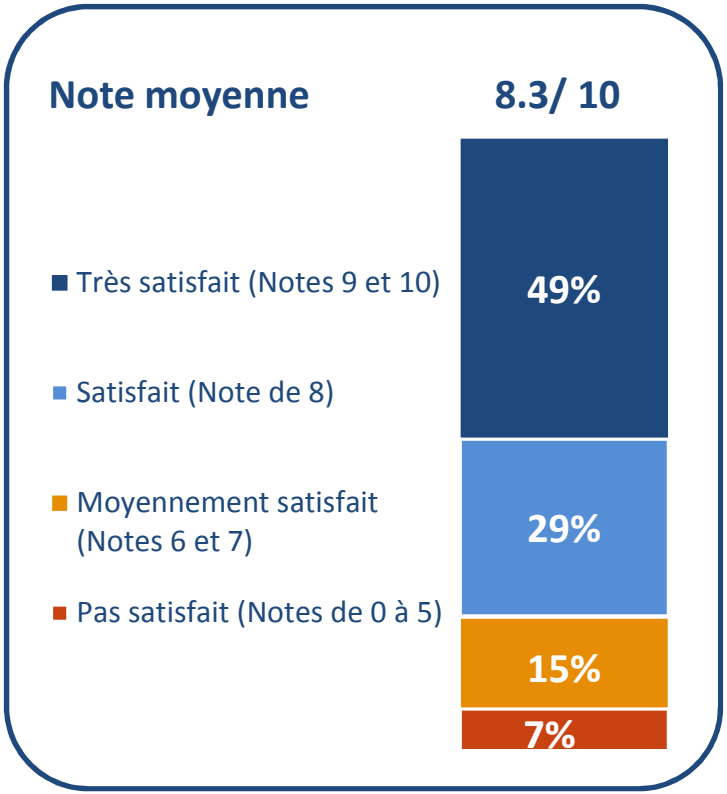
Le séjour s'est déroulé la plus souvent dans de bonnes conditions météo



C21. Et quelles étaient globalement les conditions climatiques lors de votre dernier séjour 'cyclo' en Maurienne ?

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

Un séjour très satisfaisant dans l'ensemble



D2. D'un point de vue global, au regard de votre dernier séjour 'cyclo' en Maurienne, quelle note de satisfaction, de 1 à 10, attribuez-vous ?

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

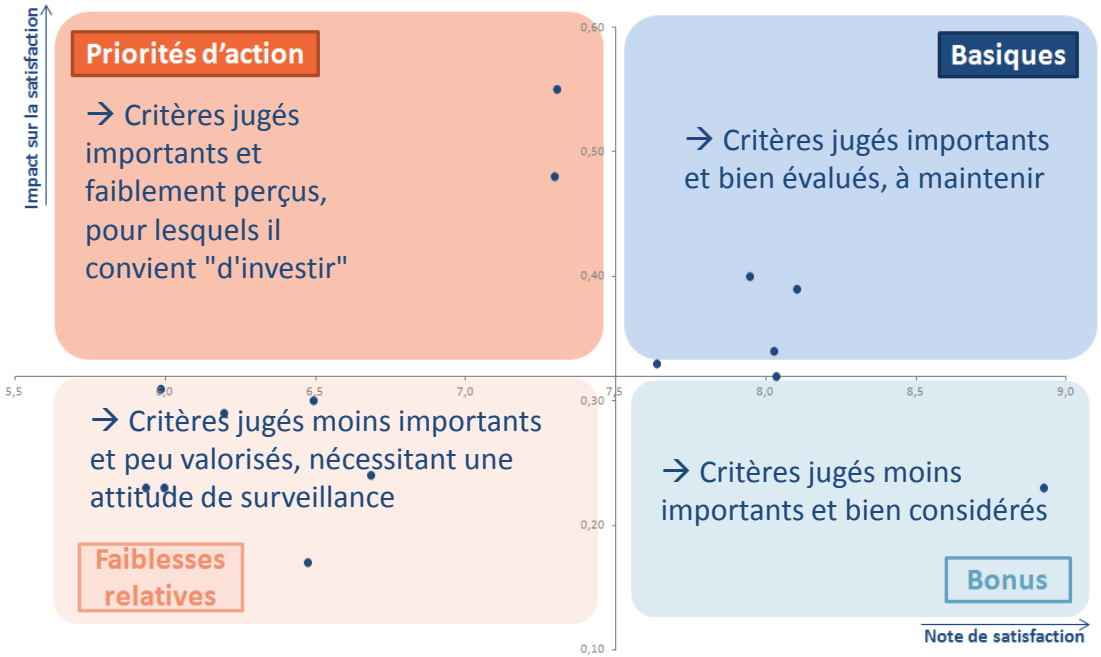
Dans le détail, **l'environnement** contribue le fortement à ce bon niveau de satisfaction, suivi par la **qualité de l'information**, **l'ambiance** et **les services proposés**, qui pourraient tout trois être sujets à des améliorations mineures. **L'hébergement** est **moins important** pour les vacanciers.

	Note de satisfaction	Impact sur la satisfaction détaillée
1. Environnement général et cadre	**8,2**	**0,54**
2. Hébergement	**7,8**	**0,29**
3. Qualité de l'information	7,4	0,48
4. Ambiance, accueil et animation	7,3	0,45
5. Services proposés	7,3	0,50

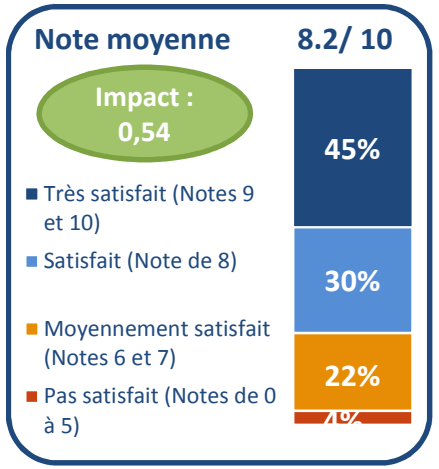
Note de lecture :
Bilans de satisfaction détaillés par grande dimension

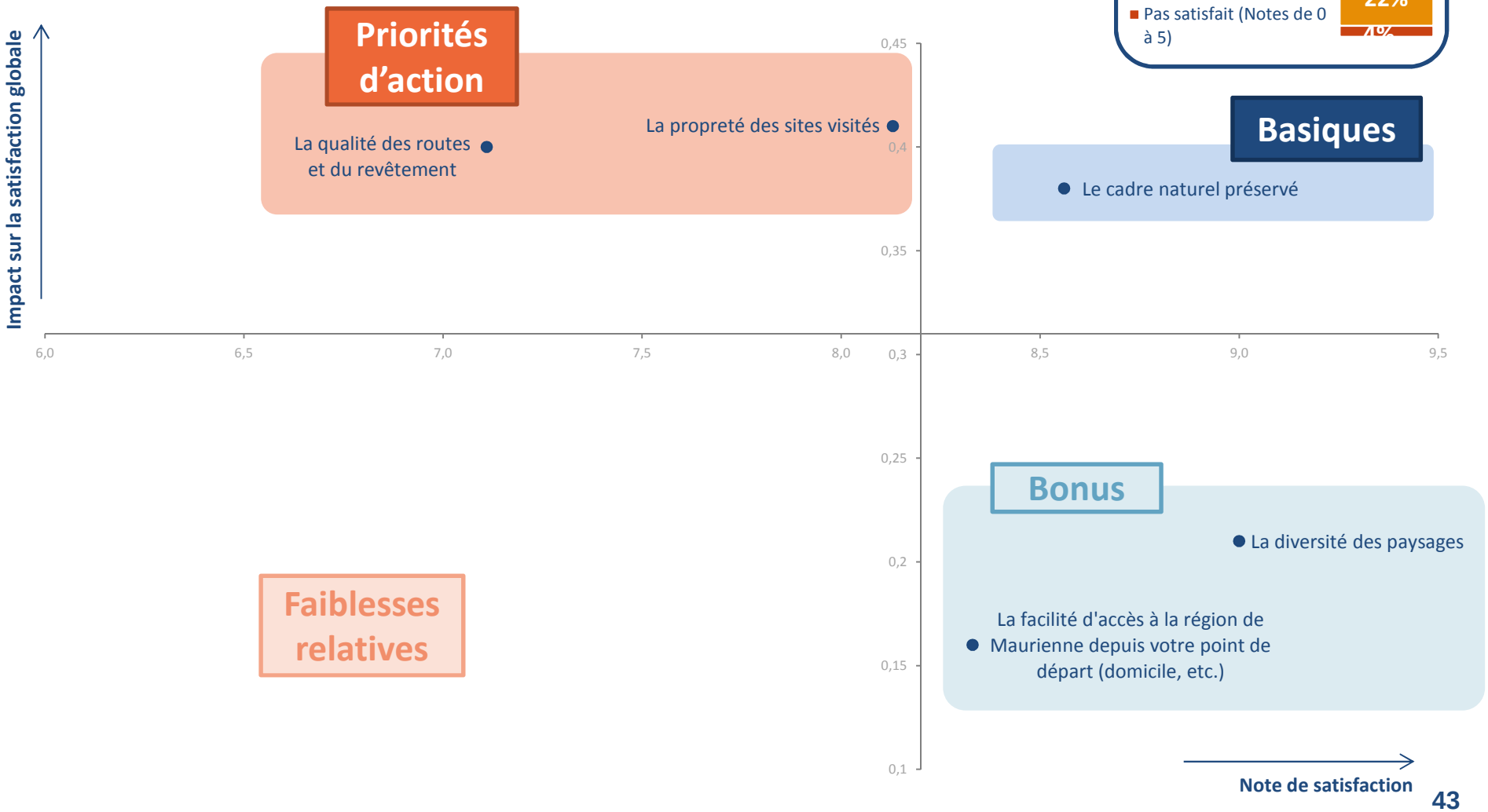
- Les bilans de satisfaction détaillés sont réalisés avec les questions d'**évaluation de plusieurs critères de satisfaction,** regroupés par grande dimension pouvant caractériser un séjour cyclo en Maurienne.
- Il permet d'établir à la fois les priorités d'action ainsi que les basiques, selon 2 dimensions:
  - En abscisses, la satisfaction détaillée de plusieurs **caractéristiques** de la station,
  - En ordonnées, la **contribution** de ces caractéristiques **à la satisfaction globale** exprimée à l'égard de la dimension considérée (test de corrélation).

→ Les critères sont alors répartis en **quatre cadrans** déterminés par les 2 axes évoqués précédemment :

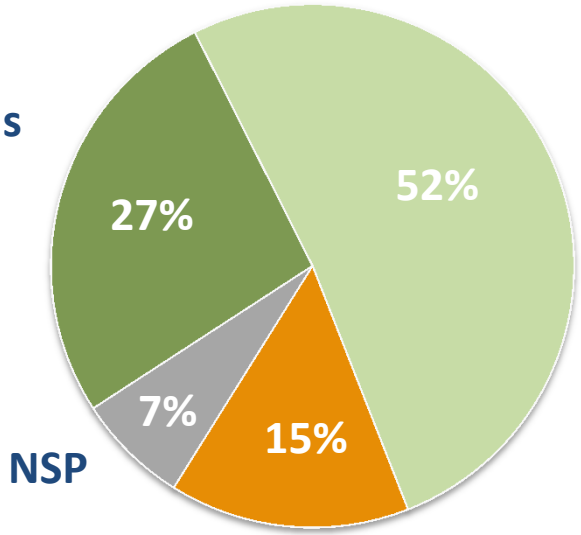


1. Bilan de satisfaction détaillé sur l'environnement et le cadre général





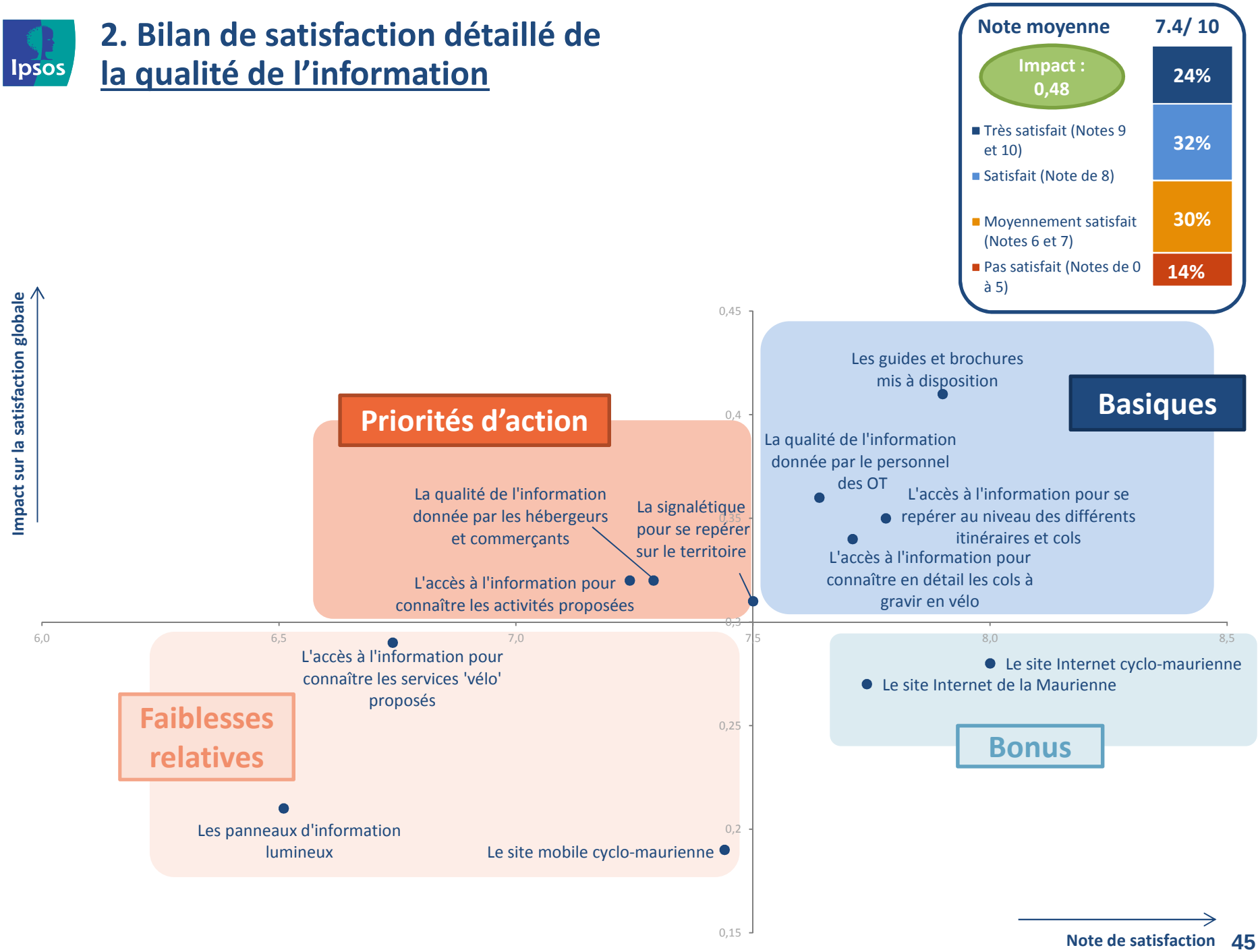
1. L'environnement et le cadre général : état des routes et du revêtement



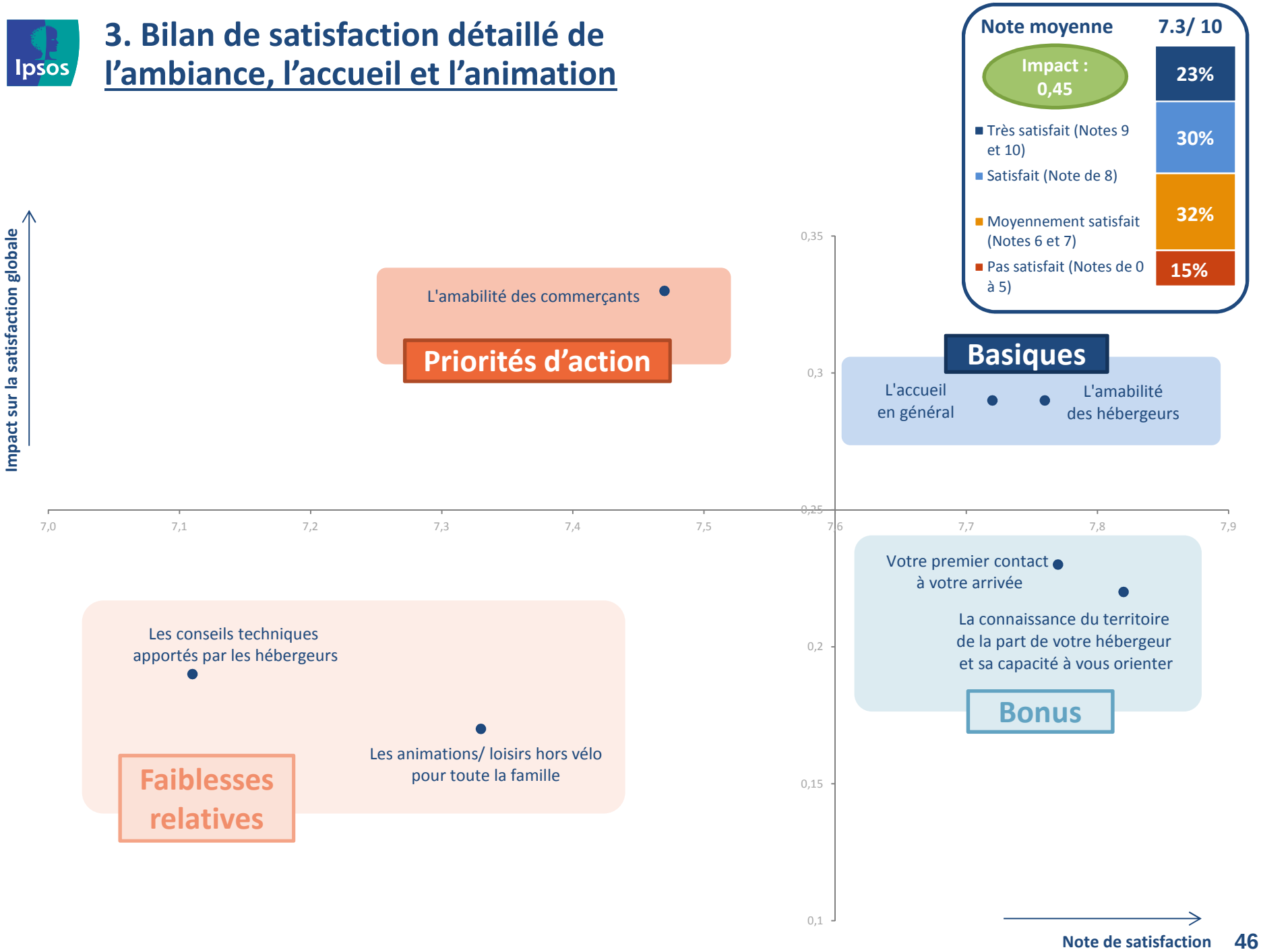
D3c. Concernant plus précisément la qualité des route et du revêtement, diriez-vous que les routes pour la pratique du vélo en Maurienne sont… ?

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

2. Bilan de satisfaction détaillé de la qualité de l'information

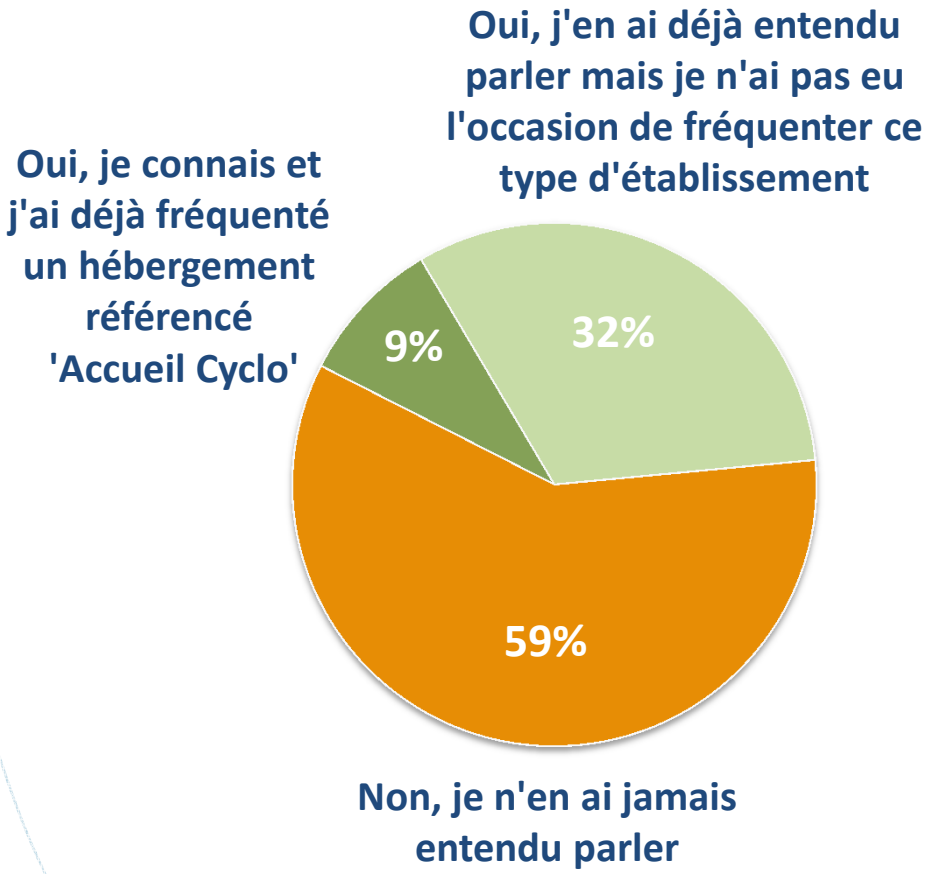


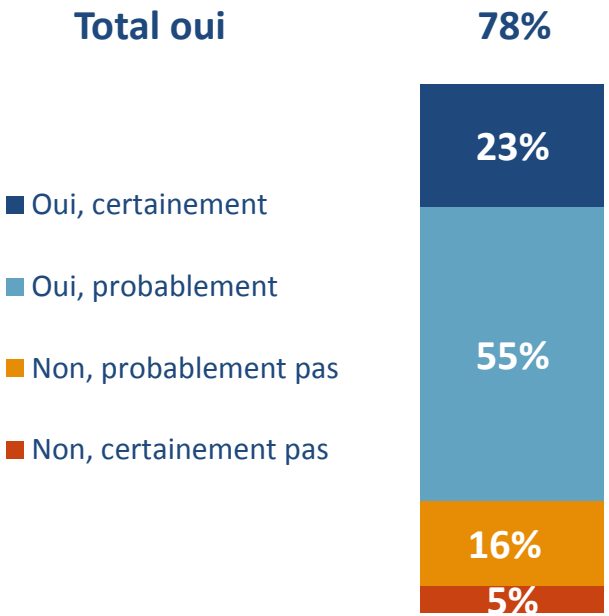
3. Bilan de satisfaction détaillé de l'ambiance, l'accueil et l'animation



3. l'ambiance, l'accueil et l'animation : point sur « Accueil Cyclo »

Les hébergements 'Accueil cyclo' restent encore assez peu connus mais gagneraient à l'être d'avantage puisque près de 8 vacanciers sur 10 seraient prêts à fréquenter ces structures.





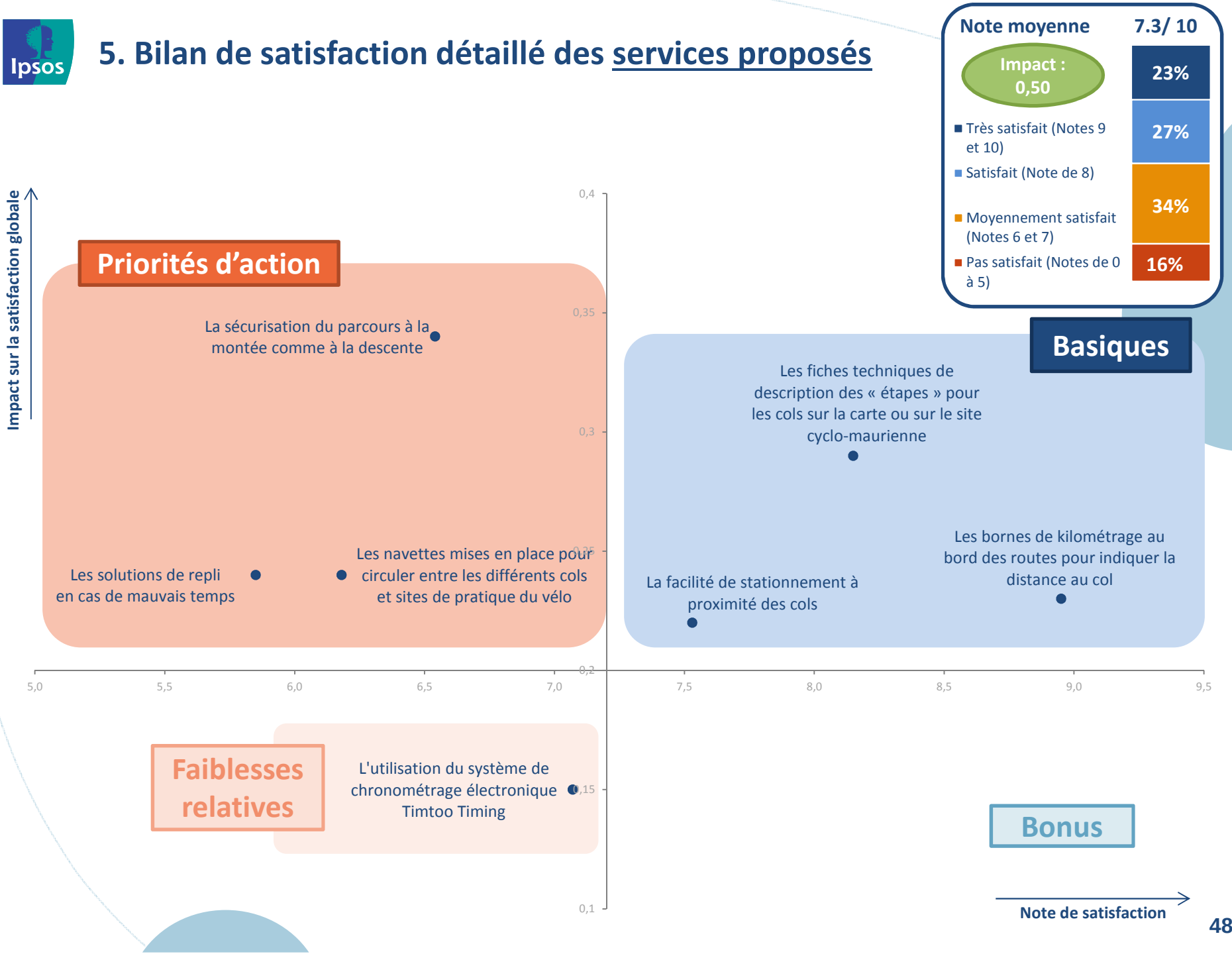
D5c. Par rapport à votre hébergement, connaissez-vous l'appellation 'Accueil Cyclo' qui garantit aux cyclistes des prestations d'accueil adaptées à leurs attentes spécifiques (accès à un garage à vélo fermé, local d'entretien cycle, vestiaires/ buanderie, restauration adaptée avec panier repas)?

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

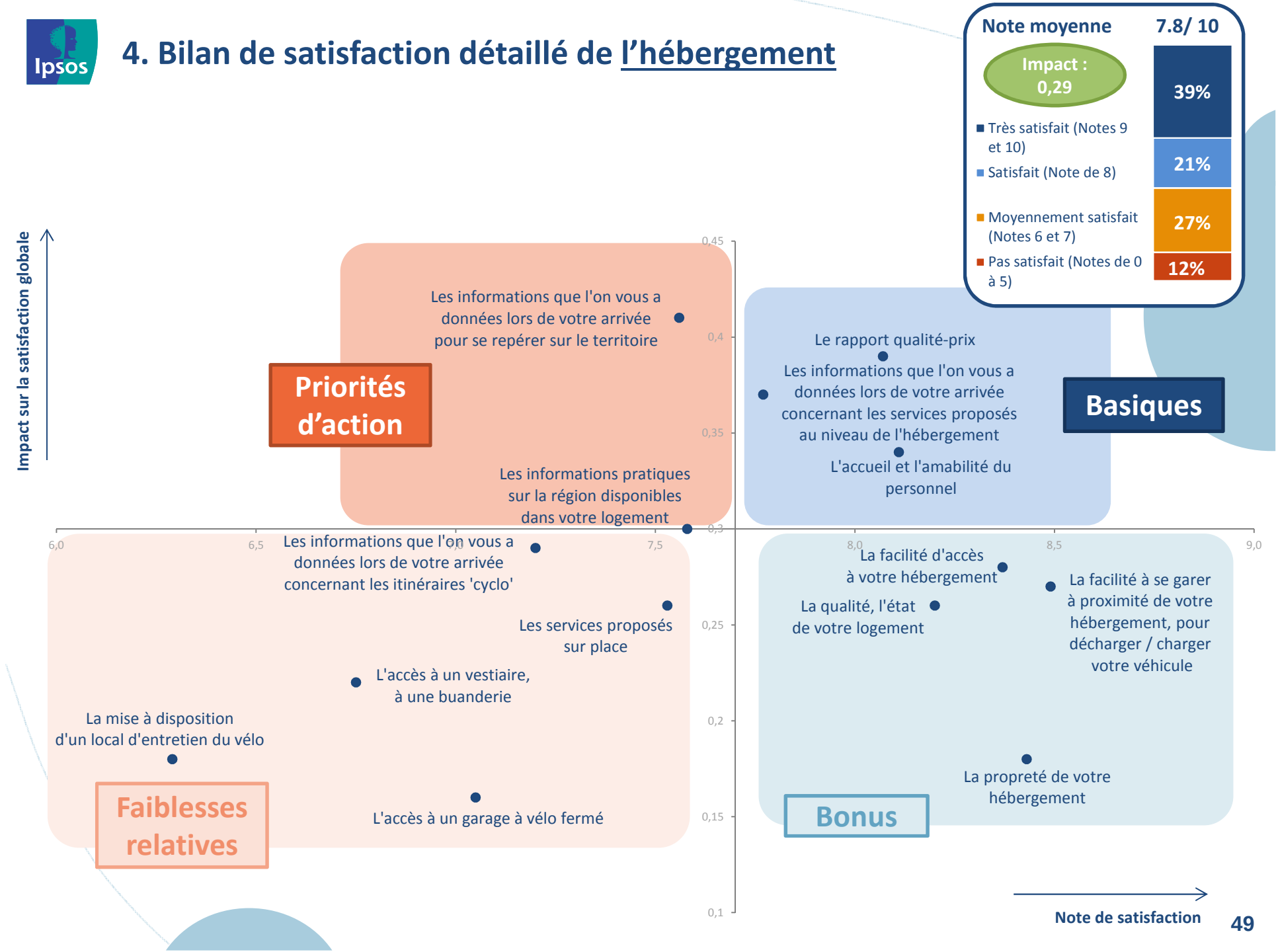
D5d. Si demain, vous étiez amené à organiser un prochain séjour 'cyclo' en Maurienne, feriez-vous le choix de fréquenter un établissement référencé 'Accueil Cyclo' ?

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

5. Bilan de satisfaction détaillé des services proposés

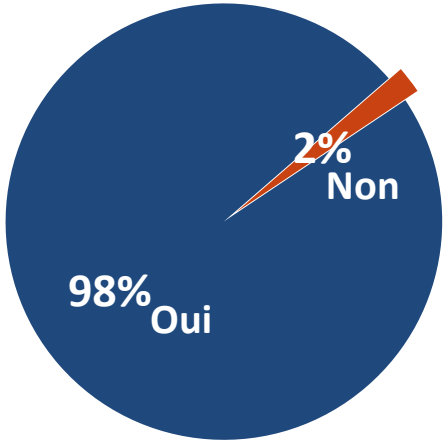


4. Bilan de satisfaction détaillé de l'hébergement



Le constat d'un plébiscite : une recommandation unanime de la Maurienne
À la suite, la fidélisation des vacanciers se révèle très élevée…

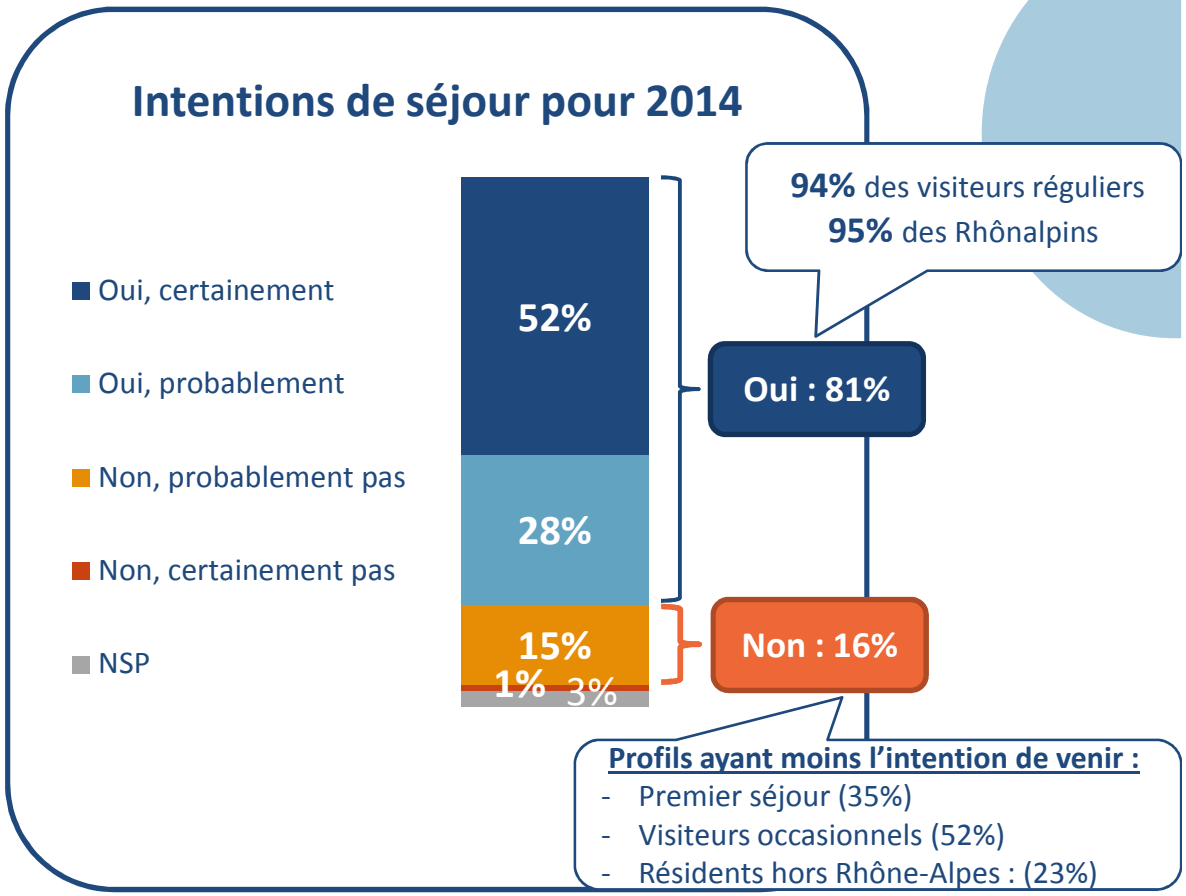
Recommandation :



D10a. Recommanderiez-vous la région de La Maurienne à des amis, de la famille proche pour un séjour 'cyclo' ?

Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

Plus de 8 répondants sur 10 déclarent qu'ils ont l'intention de venir faire du vélo en Maurienne en 2014, dont plus de la moitié certainement (score le plus prédictif)



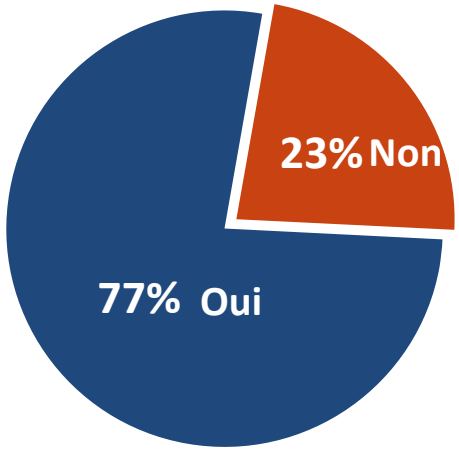
D12. Pour l'année prochaine (2014), envisagez-vous de venir faire du vélo en Maurienne ?

Base : 208 personnes - ensemble

Question #4

Quelle est l'image et l'attractivité de l'offre cyclo en Maurienne ?

Une bonne connaissance de l'appellation 'La Maurienne, le plus grand domaine cyclable du monde'

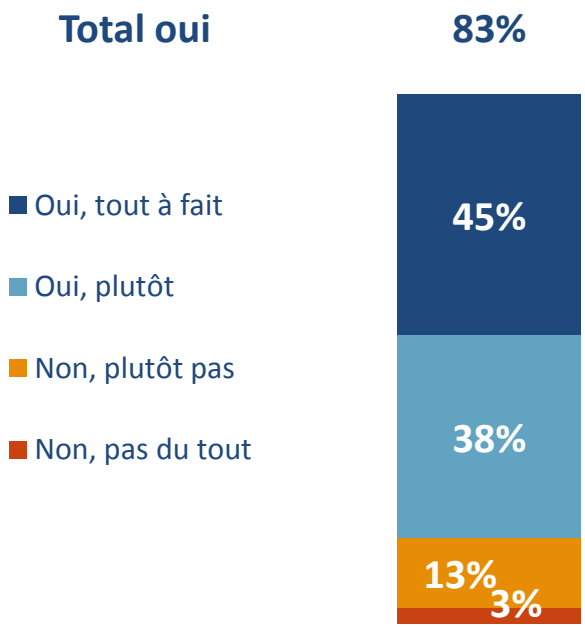


E1. Avez-vous déjà entendu parler de l'appellation 'La Maurienne, le plus grand domaine cyclable du monde' ?

Base : 208 - Ensemble

Ipsos InnoQuest

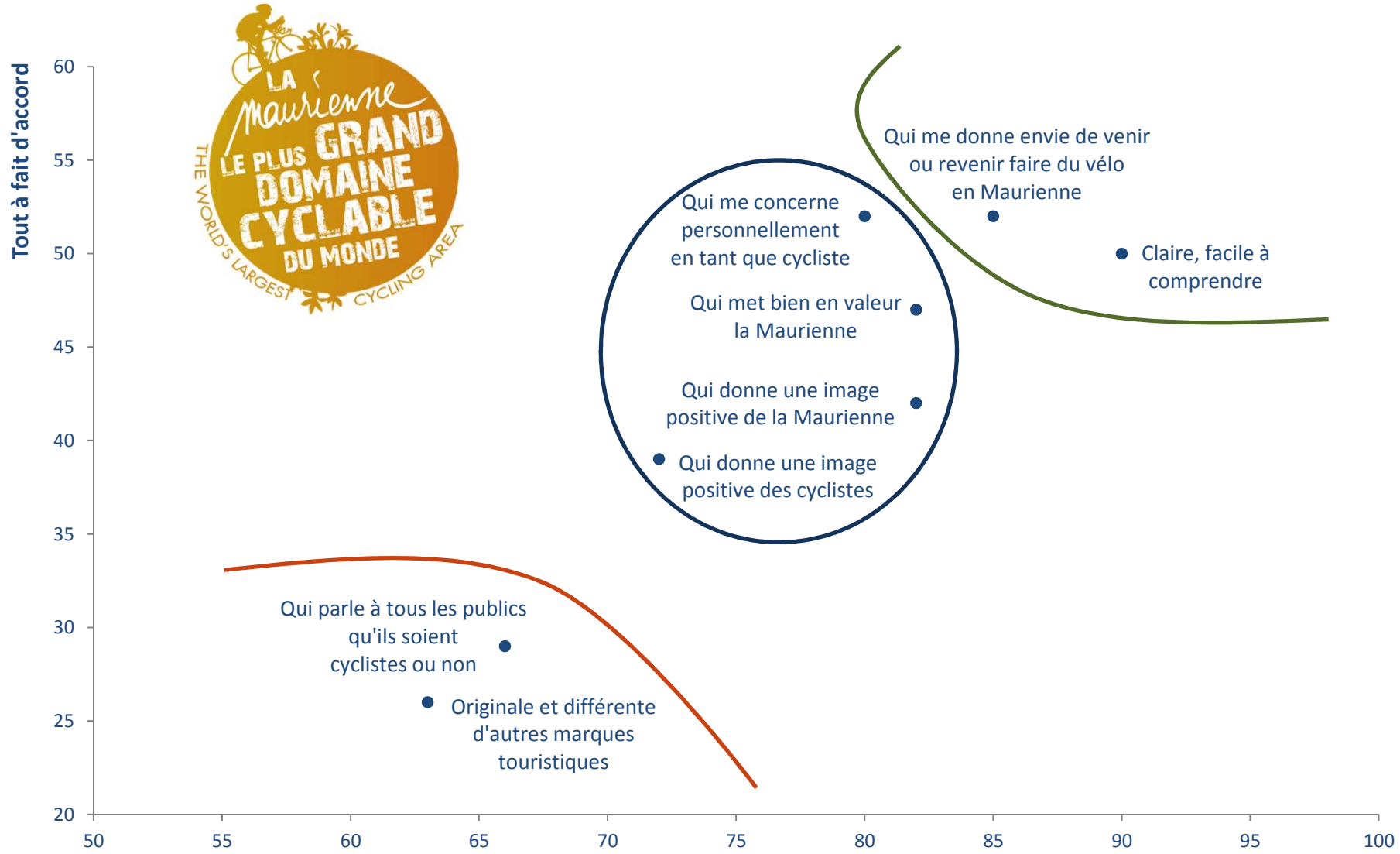
Un nom valorisé



E3. Le nom de cette appellation 'La Maurienne, le plus grand domaine cyclable du monde' vous plaît-il?

Base : 208 personnes - ensemble

Une appellation claire, et qui donne envie !



En conclusion

Bilan

Image de la Maurienne

Principales caractéristiques du séjour

Satisfaction des vacanciers vis-à-vis de leur séjour

Axes d'amélioration

- Les cyclistes définissent assez logiquement la Maurienne en premier lieu par ses **cols** et son **environnement de montagne**.
- C'est d'ailleurs pour ces deux raisons, ainsi que pour ses **paysages naturels** que les clientèles cyclo choisissent la Maurienne comme lieu de séjour.
- En dehors du vélo, les **possibilités de balades et randonnées, et d'autres activités sportives ou de loisirs** pèsent aussi dans leur décision.
- En termes d'image, **l'accueil** et **la convivialité**, les **équipements touristiques** et la **communication** autour des services proposés sont bien ancrés et contribuent au bon niveau de satisfaction des cyclo-touristes.
- Enfin, l'appellation **'La Maurienne, le plus grand domaine cyclable du monde'** est identifiée par plus des ¾ des répondants, avec un niveau d'agrément tout à fait probant, partagé par plus de 4 personnes sur 5.

Bilan

Image de la Maurienne

Principales caractéristiques du séjour (1/2)

Satisfaction des vacanciers vis-à-vis de leur séjour

Axes d'amélioration

- Les personnes interrogées sont des **habitués** de la Maurienne et **connaissent bien** son territoire. Sans surprise, leur séjour est principalement centré sur la **pratique du vélo**, avec **3 secteurs et 5 cols visités en moyenne.**

- Seul ¼ des cyclistes viennent seuls :

  →Plus d'un tiers viennent **en famille** et ¼ **en couple et/ou avec des amis.**

  →Ce qui constitue une réelle opportunité de diversification des activités, puisque plus de la moitié des conjoints font d'autres choses que le vélo, comme la **marche à pied**, la **randonnée**, la **découverte du patrimoine**, ou les sorties dans des **bars ou restaurants.**

Bilan

Image de la Maurienne

Principales caractéristiques du séjour (2/2)

Satisfaction des vacanciers vis-à-vis de leur séjour

Axes d'amélioration

- Sur place, les dépenses des clientèles cyclo venant en hébergement marchand se situent **en moyenne** au-dessus de **600€ pour un séjour**.

- Avec 8 nuits sur place, la durée moyenne de séjours peut aller **jusqu'à 2 semaines et plus** (dans plus d'1 cas sur 4), et se concentre majoritairement **l'été**, avec **2,5 hébergements fréquentés** en moyenne. Plus de la moitié des clientèles cyclo sont logées en **hébergement marchand** (la location avant l'hôtellerie)**.**

- **L'outil web** est utilisé par plus d'1 touriste sur 2 pour la **préparation du séjour**, alors que la **réservation de son hébergement** se fait le plus souvent **en direct via l'hébergeur** ou par connaissance.

- Sur place, les **brochures** trouvées dans les OT sont le support incontournable, **consultées par près de 50%** des cyclo-touristes.

Bilan

Image de la Maurienne

Principales caractéristiques du séjour

Satisfaction des vacanciers vis-à-vis de leur séjour

Axes d'amélioration

- Alors que la météo semble avoir été favorable dans le souvenir des personnes, les clientèles cyclo dressent par ailleurs un **bilan très positif** de leur séjour, avec un **niveau de satisfaction globale très élevé** : note moyenne de 8,3/10, et près d'un client sur 2 qui exprime une note de 9 ou 10.

- Dans le détail des grandes caractéristiques du séjour, **l'environnement général** et **l'hébergement** profitent des meilleures évaluations de la part des cyclo-touristes, alors que la qualité de l'information, l'ambiance / accueil / animation et les services proposés ont un peu moins convaincus (note en-deçà de 8/10).

Bilan

Image de la Maurienne

Principales caractéristiques du séjour

Satisfaction des vacanciers vis-à-vis de leur séjour

Axes d'amélioration

- **Les basiques à maintenir :**

l'environnement et le cadre général	• Le cadre naturel préservé
la qualité de l'information	• Les guides et brochures mis à disposition • La qualité de l'information donnée par les OT • L'accès à l'information pour se repérer au niveau des différents itinéraires et cols • L'accès à l'information pour connaître en détail les cols à gravir en vélo
l'ambiance, l'accueil et l'animation	• L'amabilité des hébergeurs • L'accueil en général
services proposés	• Les fiches techniques de description des « étapes » pour les cols (carte ou site) • Les bornes de Km au bord des routes pour indiquer la distance au col • La facilité de stationnement à proximité des cols
l'hébergement	• Le rapport qualité-prix • Les informations données lors de l'arrivée sur les services au niveau de l'hébergement • L'accueil et l'amabilité du personnel

Bilan

Image de la Maurienne

Principales caractéristiques du séjour

Satisfaction des vacanciers vis-à-vis de leur séjour

Axes d'amélioration

- **Les axes de travail prioritaires :**

l'environnement et le cadre général	• La propreté des sites visités • La qualité des routes et du revêtement
la qualité de l'information	• La signalétique pour se repérer sur le territoire • La qualité de l'information donnée par les hébergeurs et commerçants • L'accès à l'information pour connaître les activités proposées
l'ambiance, l'accueil et l'animation	• L'amabilité des commerçants
services proposés	• La sécurisation du parcours à la montée comme à la descente • Les navettes mises en place pour circuler entre les différents cols et sites de pratique du vélo • Les solutions de repli en cas de mauvais temps
l'hébergement	• Les informations que l'on vous a données lors de votre arrivée pour se repérer sur le territoire • Les informations pratiques • sur la région disponibles dans votre logement

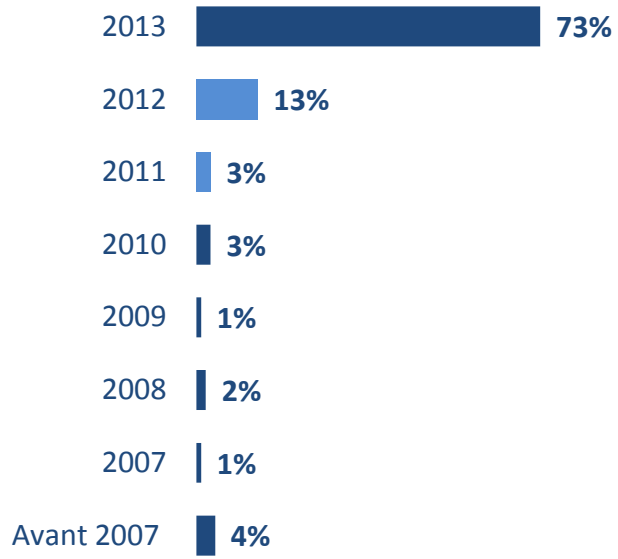
Annexes

Connaissance de la Maurienne

	Notoriété assistée
Col du Galibier	88
Col du Télégraphe	85
Col de la Croix de Fer	83
Col de la Madeleine	82
Col du Glandon	78
Col de l'Iseran	75
Col du Mont Cenis	64
Montée de la Toussuire	55
Col du Grand Cucheron	42
Col du Chaussy	41

B6. En vous aidant de la carte, quels sont tous les lieux, sites, endroits dédiés à la pratique du vélo que vous connaissez dans cette région de la Maurienne ?

Dernière année de fréquentation de la Maurienne



Base : 164 personnes ayant déjà fait du vélo en Maurienne

Remarques et suggestions 1/4

« La location de vélo en bas des principaux cols. »

« Un nettoyage du bord des routes des cols (emballages de barre et gel énergétique) et une sensibilisation des cyclistes à ce sujet est nécessaire. »

« Communiquer avec les clubs sportifs en France et à l'étranger. »

« Manque d'informations sur les activités enfants. »

« A part les campagnes de gravillonnage en pleine saison touristique, rien à redire. »

« Faire des pistes cyclables au bord des routes. »

« Je tiens à féliciter l'initiative qui a été prise, notamment dans l'ascension du Galibier, pour inciter les cyclistes à ne pas jeter leurs papiers ou topettes n' importe où en utilisant les poubelles spécialement adaptées. Bravo! »

« Continuez l'aménagement du territoire en faveur des cyclistes, notamment les poubelles placées régulièrement le long des cols.

« Le fond de vallée n'est pas assez mis en valeur malgré une préservation de la nature exceptionnelle. »

« L'ouverture parfois tardive de certains cols malgré le beau temps et fermeture quelque fois anticipée de certains cols dès les premières neiges malgré le retour par la suite du beau temps. »

« Je pense qu'il faudrait développer le vtt pour satisfaire tous les niveau (de l'initiation au vtt aux pistes pour les pilotes de DH expérimenter). »

« Développer les transports de bagages dans la vallée et expliciter ce service qui me semble ne concerner que certains établissements labellisés cyclo, rien pour les résidents en meublé. »

E8. Avez-vous des remarques ou suggestions dont vous souhaiteriez nous faire part et qui n'auraient pas été traitées dans ce questionnaire ?

Remarques et suggestions 2/4

« Les amoureux passionnés (touristes d'un jour ou de toute une vie) de la Maurienne en général, et de Valloire en particulier, doivent être reconnus comme des personnes ressources, partenaires à part entière des autochtones de la région, et non comme des rivaux. Tous doivent être complémentaires, se reconnaitre une capacité à agir ensemble ... pour le plus grand bien de la région et de son avenir.

« Que faites-vous pour le développement du VTT ? »

« Il manque des pistes cyclables pour circuler en sécurité dans la vallée. Une campagne de sensibilisation doit être mise en place pour que les motos adoptent une conduite plus calme en montagne. »

« Je pense qu'une navette entre les lieux d'hébergement et les cols pourrait être une bonne idée » (Etranger)

« Je suis Mauriennais d'origine et je connais parfaitement la Maurienne, en termes de sécurité
et de tranquillité pour les cyclistes et les locaux, il faut vraiment une piste cyclable sécurisé et pas seulement en bord de la route nationale. »

« Développer les pistes cyclables sur toute la longueur de la vallée de la Maurienne. »

« Faire des pistes cyclables sur les sections entre Modane et Saint Jean de Maurienne, et entre Modane et Bramans, Termignon, Val Cenis. »

« L'industrie lourde en début de vallée est malheureusement néfaste pour l'image de la Maurienne. »

« En Maurienne, il faut grimper dans les montagnes mais surtout ne pas rester dans la vallée qui reste très "industrielle" et assez triste. »

« Vous devriez revoir votre stratégie pour attirer le marché Anglophone (UK, Pays-Bas, USA) comme ça déjà été fait à l'Alpes D'Huez et à Bourg Saint Maurice. Il y a un énorme potentiel inexploité chez cette clientèle, particulièrement hors des périodes de vacances scolaires. J'ai vécu et voyagé pendant 8 ans dans cette région et je n'ai pas vu de réels progrès. Vous disposez d'une offre cyclo-touriste unique au monde qui pourrait avoir un impact massif sur votre économie. Cependant, je ne vois pas de preuves d'un effort global et coordonné pour profiter d'une telle opportunité. » (Etranger)

E8. Avez-vous des remarques ou suggestions dont vous souhaiteriez nous faire part et qui n'auraient pas été traitées dans ce questionnaire ?

Remarques et suggestions 3/4

« Je pense que la politique visant à développer les pratiques du vélo en Maurienne doit être envisagée à l'échelle du territoire dans son ensemble, incluant le secteur de la basse Maurienne au potentiel de développement encore important au départ de Saint-Jean. N'étant pas amené à fréquenter les hébergements de la vallée pour avoir de la famille sur place, il existe quand même un manque en terme d'établissement sous enseignes type hôtels "Première Classe", ou "Ibis", nécessaires à une plus grande visibilité du territoire. Idem pour les chambres d'hôtes, pour un accueil plus cosy. »

« Que les communes essayent de créer des pistes pour les cyclistes. Le balayage des routes. Ne pas mettre des tonnes de gravier sur les routes. Manque des panneaux de signalisation. Que les commerçants pensent aux cyclistes l'été.
L'état des routes est fortement à améliorer pour promouvoir encore plus et confirmer ce plus grand domaine cyclable. Certes le domaine est là, mais il demande de l'entretien et pas seulement des réparations de fortune ou du gros gravier comme c'est de coutume au mois de juin. »

« Pour moi, il manque des fontaines, bien visibles et bien accessibles. »

« Que les élus de Valloire réorganisent la semaine de vélo. »

« Améliorer la signale tue de toutes les petites montées, quelque fois bien plus dures et plus agréables que les grands cols. »

« Bien que votre site internet soit de qualité, vous devriez faire plus de promotion chez d'autres types d'activités plein air, notamment via Twitter et Facebook (il s'agit d'un travail à plein temps mais cela augmenterait votre potentiel de clientèle). Envisagez d'employer/ prendre sous contrat un expert en marketing digital et en réseaux sociaux (nous recrutons 90% de notre clientèle à travers ces canaux d'informations. » (Etranger)

« De plus en plus de cyclistes ont des camping-car et je pense qu'il faudrait développer accès et les stationnements dans la vallée pour permettre par exemple à l'homme de partir de bonne heure à vélo et à la femme de venir le rejoindre a son point d'arriver et pourvoir alors profiter d'activité et d'une infrastructure adaptée pour une nuit en camping-car. Bref, pouvoir voyager d'un point à un autre en Maurienne et non ce contenter de boucle au départ de saint Jean de Maurienne. »

« Continuer dans cet élan, pour nous cyclistes, on demande peut être un peu plus de sécurité pour nos déplacements et une information de sensibilité vis à vis de certains automobilistes dans les cols, rappel de la distance de 1,50 pour dépassement à rappeler par une signalétique dans les cols. »

E8. Avez-vous des remarques ou suggestions dont vous souhaiteriez nous faire part et qui n'auraient pas été traitées dans ce questionnaire ?

Remarques et suggestions 4/4

« Entretenir les routes des cols les plus fréquentés, car les conséquences peuvent vite devenir dramatiques. La route de la croix de fer l'été dernier n'était pas digne d'accueillir les cyclistes. »

« Comme touriste cyclo qu'est-ce que j'attends en Maurienne? Des routes calmes et en bon état, avec des automobilistes respectueux. Si possible des cols fermés aux voitures comme dans les hautes Alpes. »

« Aider à l'organisation de nombreuses cyclo. »

« Manque des pistes cyclables sécurisées sur les grands accès.
Les routes principales et plus particulièrement les routes empruntées par le tour de France sont très bien entretenues, en revanche, certaines routes secondaires sont bon pour les tracteurs. »

« A mon sens, La Maurienne en tant que vallée, c'est-à-dire en tant que lit de l'Arc, souffre encore de cette image industrielle et de l'idée que ce n'est qu'un passage pour camions devant aller en Italie par le tunnel. C'est dommage, car dès que l'on s'éloigne de la vallée proprement dite, la nature y est extraordinaire, et somme toute préservée. Quels paysages magnifiques ! Pour ce qui est de l'accès, tout dépend de votre destination : avec l'autoroute, on peut dire que l'accès jusqu'à Modane est désormais facile. Mais pour la Haute-Tarentaise, c'est autre chose... Le prix à payer pour conserver une nature sauvage et préservée ? Certainement ! »

« Organisation d'une course cycliste annuelle ou un grand évènement type championnat du monde. »

« Améliorer encore la possibilité de venir par train, plus navettes pour les vélos, réductions pour ceux qui viennent par train. Car par train on vient seul, donc pas de co-voiturage et de partage de frais de transports. Améliorer la SNCF, qui ne fait que donner des difficultés aux cyclos voyageurs. »

E8. Avez-vous des remarques ou suggestions dont vous souhaiteriez nous faire part et qui n'auraient pas été traitées dans ce questionnaire ?

Ipsos (France) maitrise la qualité de ses prestataires

- Ipsos (France) mène une **politique de référencement** de ses prestataires sur Etudes.
- 50 prestataires sur 11 types de prestations ont pris un engagement envers Ipsos (France) et ont signé **la charte Qualité.**
- Un **service dédié** gère les prestataires référencés et organisent régulièrement des **retours d'expérience** réunissant les parties concernées
- L'ensemble des prestataires est évalué annuellement par leurs interlocuteurs sur études au sein d'Ipsos.
- Le résultat de cette **évaluation annuelle rend compte de la qualité et de la performance et** conditionne la suite de la relation commerciale
- Les **Ipsos locaux à l'international** comme les **départements terrain et traitement internes** (Ipsos Observer) sont inclus dans le périmètre de l'évaluation..
- **Les freelance**, notamment sollicités sur études qualitatives, sont évalués annuellement sur des critères appropriés à leur activité.

Engagements : Codes professionnels, Qualité et Protection des données

- **Ipsos France est actuellement membre des organismes suivants** :
  - **SYNTEC** (Syndicat professionnel des sociétés d'études de marché en France)
  - **ESOMAR** (European Society for Opinion and Market Research)

- A ce titre, Ipsos France et ses filiales appliquent le code ICC/ESOMAR des études de Marché et d'Opinion. Ce code définit les règles déontologiques des professionnels des études de marché et établit les mesures de protection dont bénéficient les personnes interrogées.

- Ipsos France s'engage à respecter l'article 29 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et les recommandations de la CNIL;

- Ipsos France et ses filiales sont certifiées ISO 9001: version 2000 par le Bureau Veritas Certification depuis 2000.

- Ipsos France et ses filiales sont certifiées ISO 20252 : version 2006 - Etudes de marché, Sociales et d'Opinion. Cette proposition est élaborée dans le respect de cette norme internationale.

Vos contacts Ipsos

Damien Barnier

Directeur de clientèle

04 72 77 41 76

Damien.Barnier@ipsos.com

Elise Van Den Heuvel

Chargée d'études senior

04 72 77 41 73

Elise.VanDenHeuvel@ipsos.com

Ipsos Lyon
41, quai Fulchiron,
69005 Lyon, France

© 2013 Ipsos. All rights reserved.

This document constitutes the sole and exclusive property of Ipsos. Ipsos retains all copyrights and other rights over, without limitation, Ipsos' trademarks, technologies, methodologies, analyses and know how included or arising out of this document. The addressee of this document undertakes to maintain it confidential and not to disclose all or part of its content to any third party without the prior written consent of Ipsos. The addressee undertakes to use this document solely for its own needs (and the needs of its affiliated companies as the case may be), only for the purpose of evaluating the document for services of Ipsos. No other use is permitted.

Ipsos InnoQuest