

## Résultats questionnaire retours acteurs économiques fin de saison d'hiver 2020-2021

Ce questionnaire a été envoyé par mail le 02/04 à vous tous, acteurs économiques de la station, et partagé sur le groupe privé Facebook « Acteurs éco & Office de Chamrousse ».

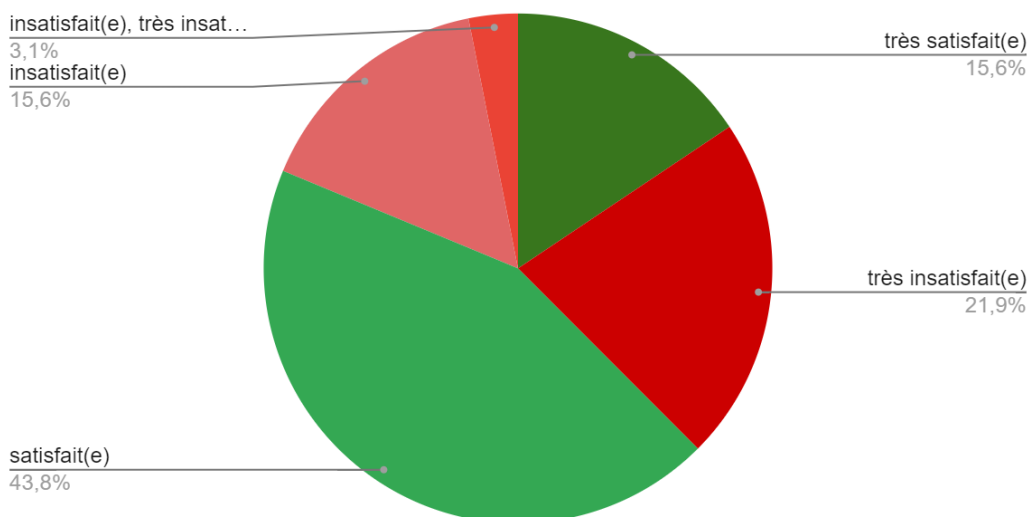
Vous trouverez ci-dessous les résultats concernant vos avis sur l'hiver passé, sur l'été à venir et sur les moyens de communication qui nous lient à vous.

Au total, nous comptabilisons 32 réponses (24 pros sur Chamrousse et 8 autres).

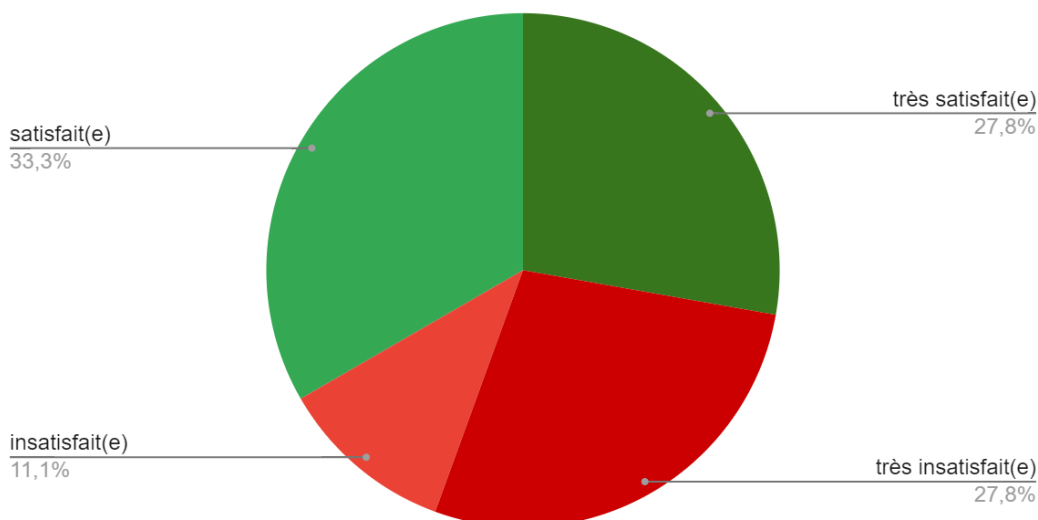
Merci à tous ceux qui y ont pris le temps de participer !

### Question 1 : Êtes-vous satisfait(e) de cette saison d'hiver ? Si vous êtes insatisfait(e) / très insatisfait(e), merci de justifier pourquoi.

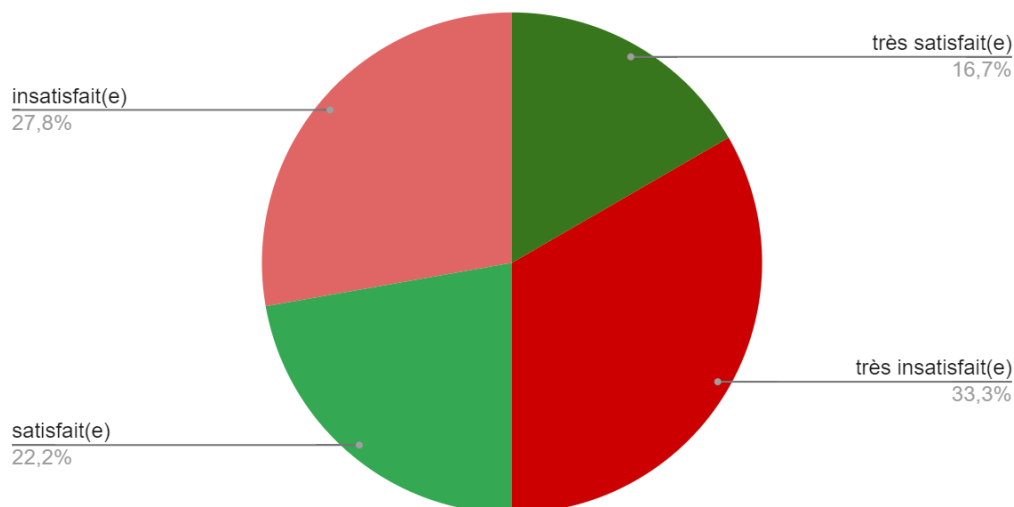
[Quantité de clientèle reçue]



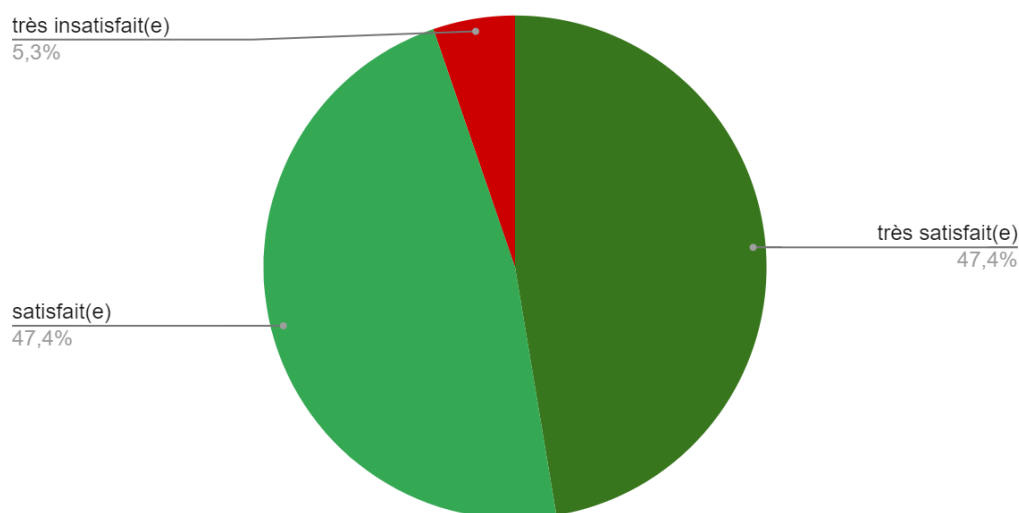
Qualité de la clientèle reçue (panier moyen, gentillesse)



[Bilan économique de votre structure]



[Communication interne entre vous et l'Office de tourisme]



**Conclusion**

Beaucoup de prestataires étaient fermés à cause des conditions d'ouvertures soit impossibles, soit à cause de contraintes sanitaires, soit parce qu'ils ont préféré ne pas prendre de risques économiques.

Environ 40% de ceux restés ouverts ont trouvé qu'ils ont eu moins de fréquentation et une clientèle plus exigeante et peu dépensière. L'hiver n'a pas toujours été la hauteur des attentes mais, nous citons, « n'est pas catastrophique non plus ».

D'ailleurs, pour les 60% restants, la clientèle reçue a été très appréciée cette année ! Un bilan humain plutôt favorable.

Enfin, la communication cet hiver entre vous et nous, vous satisfait dans l'ensemble (voir questions à la fin du questionnaire).

**Question 2 : Quelles sont vos perspectives et vos nouveautés pour la saison d'été à venir ?**

Beaucoup d'entre vous souhaitent ouvrir sans restriction/contrainte, rêvent de pouvoir améliorer leur service et sont en demande de plus d'animations locales et touristiques pour la prochaine saison estivale. En effet, le nombre d'événements ayant chuté, le nombre d'animations sera en hausse afin de répartir les flux de fréquentation.

Ainsi tout le monde espère pouvoir accueillir de nombreux visiteurs cet été et réouvrir au mieux.

Vos perspectives pour cet été sont les suivantes :

- Développer vos activités comme le VTT ou l'attelage canin
- Développer vos animations/événements comme avec l'Heure du conte & animations sur le thème 'Histoire de l'art contemporain à Chamrousse' ou la création d'événements autour de l'artisanat et concert(s),
- Développer vos services comme la refonte de votre site internet,
- Développer la clientèle enfants et/ou ados,
- Pratiquer votre activité en dehors de Chamrousse

**Question 3 : Actuellement, quels sont vos besoins en termes de communication ? C'est à dire quel type de contenu souhaitez-vous recevoir et à quelle fréquence ?**

Dans l'ensemble, les personnes sont satisfaites de la communication et la fréquence des informations transmises par l'office de tourisme de Chamrousse. Merci pour vos encouragements !

D'autres aimeraient avoir un peu plus d'information sur :

- Les animations et les nouveautés – pour 26% d'entre vous
- Les infrastructures ouvertes (cinéma, bibliothèque, commerces & services...) – pour 26% d'entre vous
- Sur les transports qui desservent Chamrousse en début de saison – pour 21% d'entre vous
- Sur les taux de remplissage d'hébergements – pour 8% d'entre vous
- Et les infos officielles de la mairie – pour 4% d'entre vous

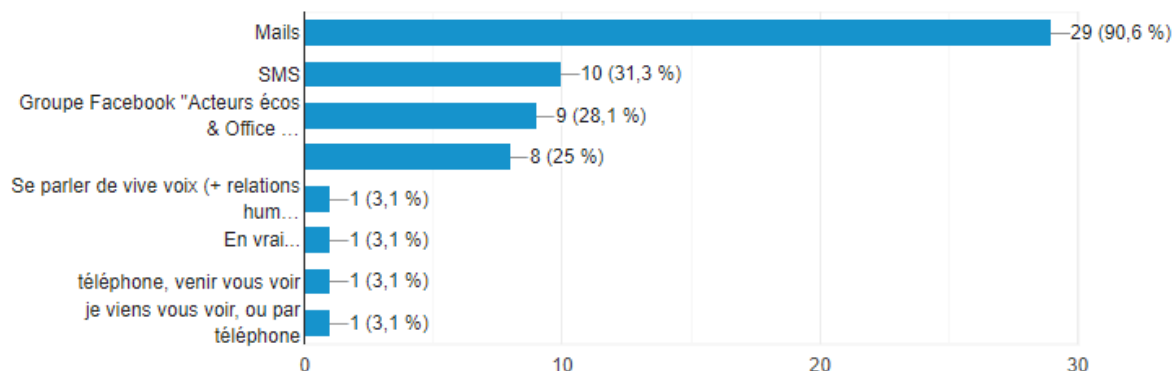
Le besoin d'information varie entre 1 fois tous les 15 jours à 1 fois tous les mois environ.

Une seule personne trouve que nous envoyons trop de mail et d'infos.

A travers quel(s) outil(s) préférez-vous communiquer avec nous ?



32 réponses



90% d'entre vous continuent de recevoir et de lire nos mailings et newsletters régulièrement.

D'autres apprécient de recevoir les infos importantes par SMS ou sur le groupe privé Facebook.

Nous allons étudier la création d'un groupe Whatsapp, sachant que seulement 32% d'entre vous sont favorables.

Enfin, d'autres préfèrent le contact humain, en venant récupérer les informations directement sur place ou par téléphone.

#### **Question 4 : Avez-vous d'autres remarques à aborder ?**

Voici les idées/remarques que vous nous avez communiqué :

- Réfléchir à une tenue vestimentaire commune afin d'avoir une meilleure visibilité/unité station
- Soutien pour le projet piscine station
- Mieux entretenir l'entrée du centre commercial de Roche-Béranger
- Que le personnel de l'office de tourisme soit informé rapidement et précisément des activités proposées
- Proposer à la centrale de réservation des locations hors saison et « laisser les locataires gérer le manque de commerces ». Faire baisser la commission pour inviter les propriétaires à atteindre les 3 étoiles du classement et inviter à l'exclusivité par la centrale
- Que les messes soient inscrites sur les programmes d'activité papier et sur internet
- Manque la présence d'un kiné sur place

**24 prestataires représentés pour cette enquête en ligne :**

Entités	Commerces & services	Restaurants	Hébergeurs	Activités
<b>Prestataires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laurence Immobilier</li> <li>- Doux Voyage</li> <li>- Paroisse de l'Eglise du St Esprit</li> <li>- Blanche neige conciergerie</li> <li>- Sgambato.fr Skiset</li> <li>- Vernon Sport</li> <li>- Service culturel (bibliothèque/ludothèque/cinéma)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- K-dox &amp; White Deer</li> <li>- La Salinière</li> <li>- Les Gaboureaux (2 répondants)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auberge du Virage</li> <li>- Etape du Fanfoué</li> <li>- Villages du Bachat</li> <li>- Résidence de la Bérangère</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alté Chamrousse Aventures</li> <li>- Bureau des guides</li> <li>- Olivier Bizet</li> <li>- Chamrousse Oxygène</li> <li>- GTR Mountain</li> <li>- Hill Yoga Girls</li> <li>- Les Bains de Chamrousse</li> <li>- Les chiens de traineau de Chamrousse</li> <li>- Régie des Remontées Mécaniques</li> <li>- Maison du patrimoine et de l'environnement</li> </ul>
<b>Total : 24</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>10</b>