

Enquête clients – Saison 2020 2021

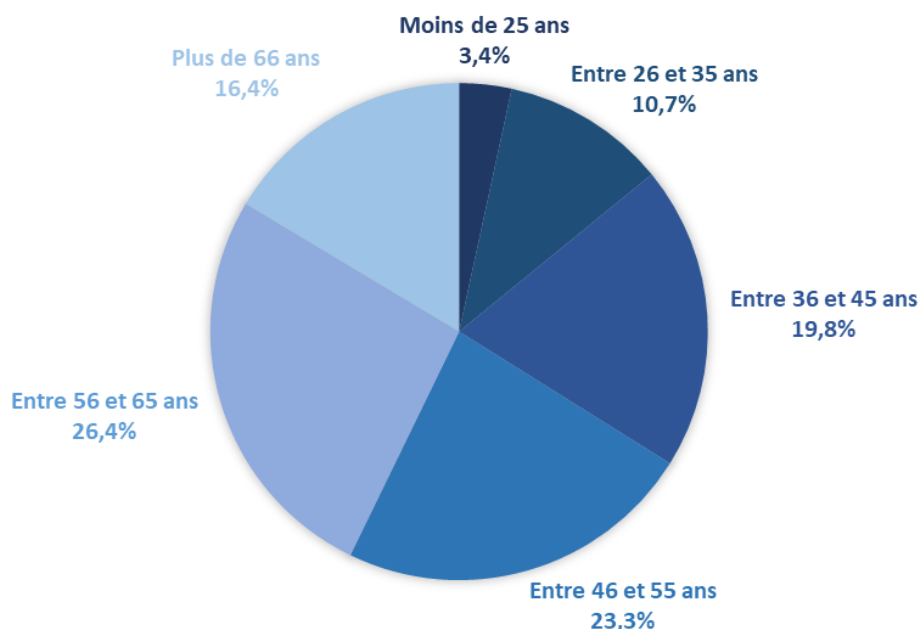
Cette enquête, menée durant le premier trimestre 2021 auprès de la clientèle des domaines nordiques, a bénéficié de près de 1500 retours. On constate qu'une très grande majorité des répondants sont des skieurs de fond habitués de nos domaines, vivant sur le territoire ou possédant une résidence secondaire. Les réponses et suggestions viennent donc principalement d'un public connaisseur des activités nordiques.

LES PERSONNES AYANT REPONDU A CETTE ENQUÊTE

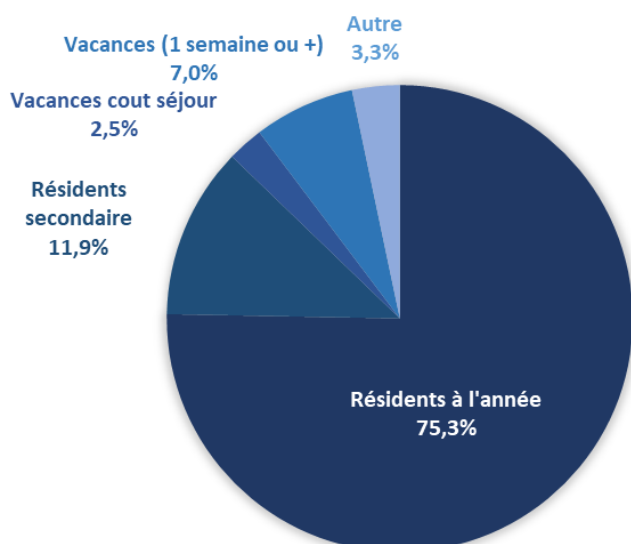
TYPOLOGIE DES REpondANTS

50% Femmes

50% Hommes



PROVENANCE DES REpondANTS



75,6 % Hautes Alpes (05)
5,2 % Alpes de Haute Provence (04)
4,4 % Bouches du Rhône (13)
2,2 % Isère (38)
2,1 % Var (83)
1,6 % Région Parisienne
0,8 % Région Lyonnaise (69)
0,8 % Des Savoies (73/74)
7,0 % Autres départements

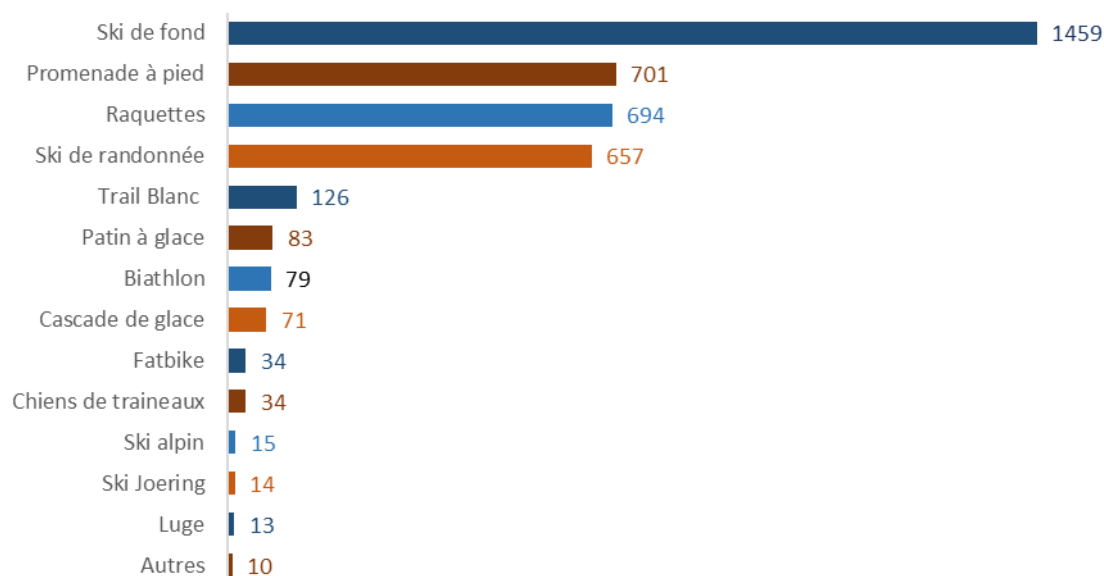
LES ACTIVITES

Afin de mieux connaître les habitudes et besoins des pratiquants, nous les avons questionnés sur les activités nordiques pratiquées ainsi que sur les activités qu'ils souhaiteraient faire sur les domaines nordiques en dehors des périodes d'enneigement.

La multiplication des activités et pratiques sur les domaines nordiques est un sujet sensible. Par exemple, certains souhaitent le développement d'activités hors ski de fond (type fat bike, ski joëring) alors que d'autres sont opposés à la présence de vélos, de piétons, d'animaux de compagnie... sur les domaines.

LES ACTIVITES NORDIQUES PRATIQUEES

L'immense majorité des personnes ayant répondu au questionnaire pratique le ski de fond ainsi que d'autres activités nordiques en parallèle (plusieurs réponses étaient possibles).



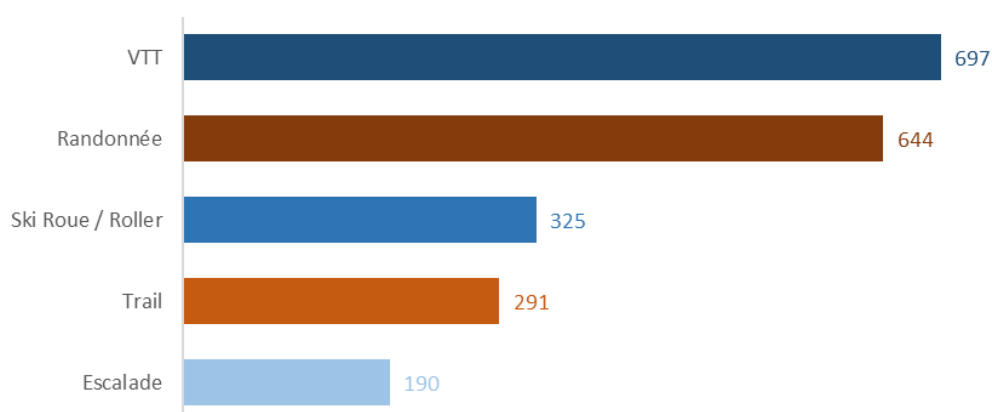
Les principales suggestions de développement d'activités hivernales

Le biathlon / Les espaces ludiques / Les border-cross

Les autres suggestions de développement d'activités hivernales

Les pistes piétons ou raquettes / le ski de randonnée / le fat bike / le ski joëring / les patinoires / les activités bien-être (yoga, pilates, spa, bains nordiques).

LES PRINCIPALES ACTIVITES SOUHAITEES HORS NEIGE



Les principales suggestions de développement d'activités hors-neige

Les parcours VTT, randonnée ou trail / les pistes de ski-roue et roller / l'escalade

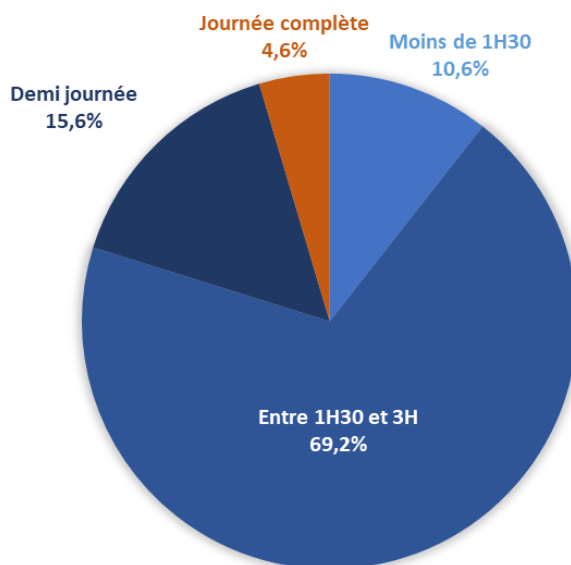
Les autres suggestions de développement d'activités hors-neige

Les parcours sportifs / la course d'orientation / les skates parcs ou Pump parks / la luge d'été / la cani rando / les activités bien-être / le vélo gravel

Beaucoup de retours incitent à proposer des parcours accessibles, sécurisés et bien balisés afin d'avoir une offre orientée vers les familles ou l'apprentissage pour les débutants.

DUREE DE LA SORTIE NORDIQUE

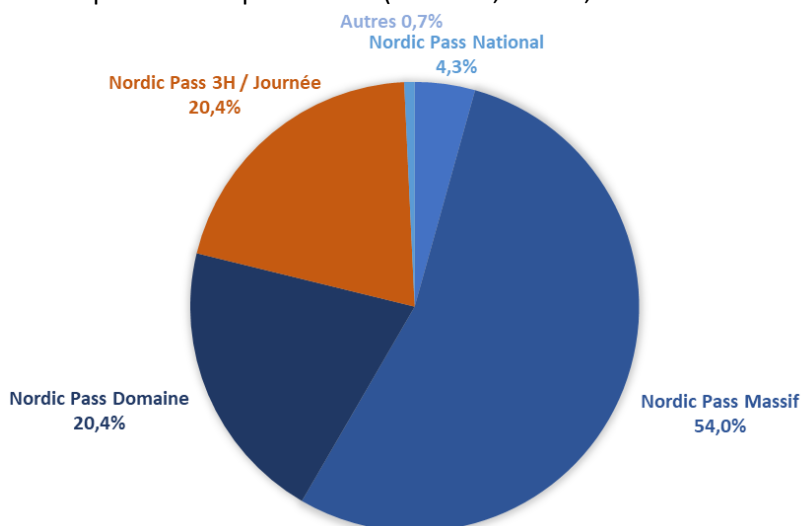
Les sorties effectuées sur les domaines nordiques sont relativement courtes (95% durent une demi-journée ou moins). Ces chiffres peuvent s'expliquer par la typologie des répondants, principalement locaux et habitués détenteurs de pass saison.



LES FORAITS

LES FORAITS UTILISES PAR LES REPONDANTS

Près de 80% des répondants disposent d'un pass saison (National, Massif, Multi-domaines ou Domaine).

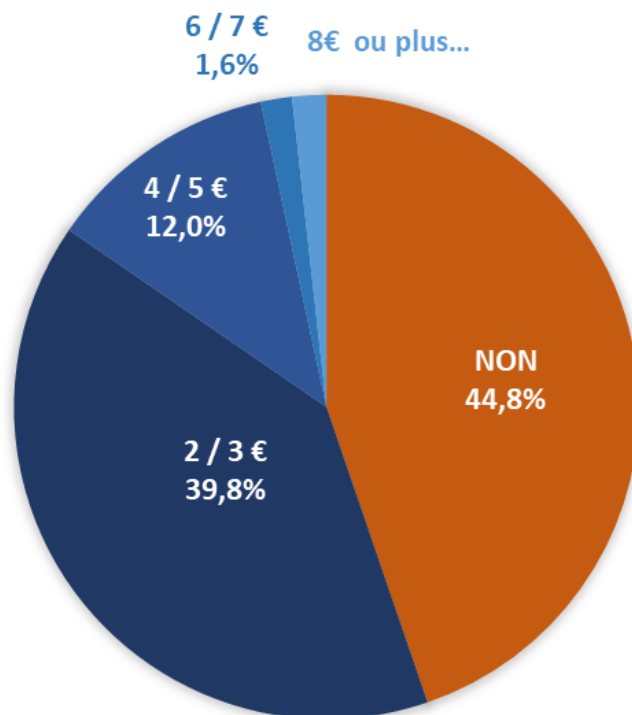


LES PROPOSITIONS AUTOUR DES FORFAITS SKI DE FOND

Certains sont favorables à une légère augmentation des tarifs pour poursuivre le développement des domaines quand d'autres trouvent parfois excessif le prix des forfaits pour le nombre de kilomètres de pistes ouvertes. La gratuité enfant est appréciée et la mise en place « séjours ski de fond » pour toutes les écoles de la région est évoquée.

CONTRIBUTION VOLONTAIRE – ACTIVITES HORS SKI DE FOND

Plus de la moitié des répondants seraient prêts à contribuer financièrement à l'entretien des domaines...



... si les espaces piétons, raquettes, fat bike... sont régulièrement entretenus et associés à une offre de services. La mise en place d'une contribution volontaire est donc envisageable si cette clientèle hors ski est correctement accueillie et dispose de l'accès à des services similaires aux skieurs de fond. En plus de la sécurisation des activités, les salles hors sac, les espaces de restauration/buvette, de location et d'entretien du matériel... ainsi que la possibilité de bénéficier de conseils et d'encadrement sont à valoriser auprès de ces pratiquants.

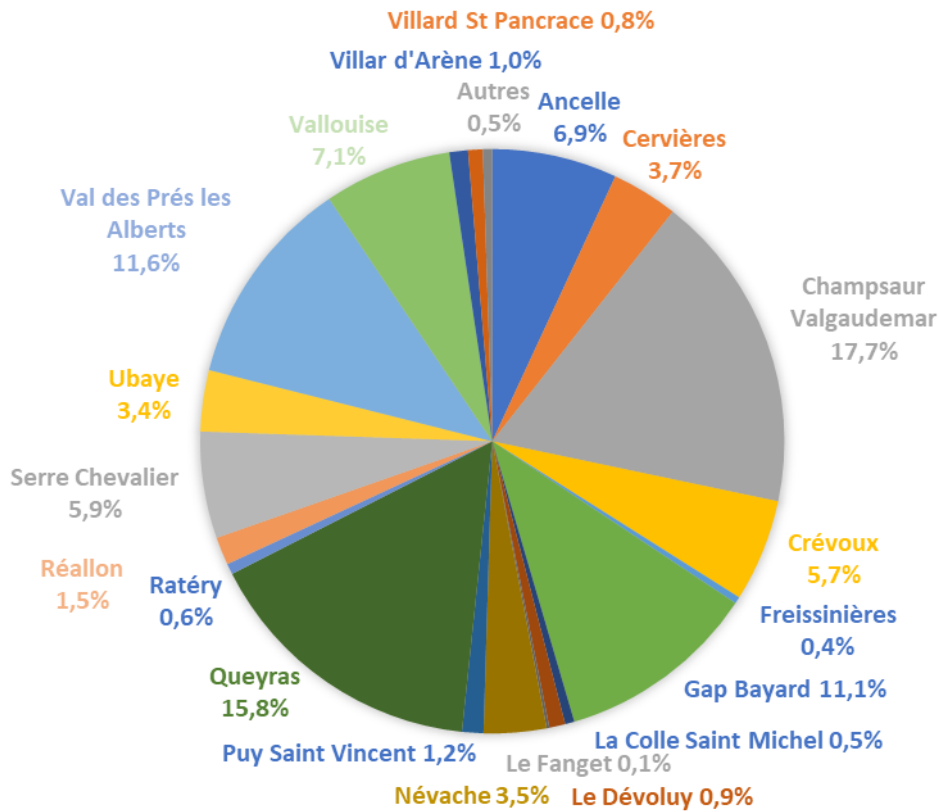
CONTROLE DES FORFAITS ET ROLE DES PISTEURS SECOURISTES

Plusieurs personnes souhaiteraient une présence plus forte des pisteurs sur les pistes afin de contrôler le forfait des fondeurs et de réorienter les autres pratiquants sur leurs espaces de pratique. La présence de pisteurs secouristes est essentielle mais leur rôle évolue. En plus de l'entretien des pistes et de la gestion des secours, ils sont amenés à vendre, conseiller, contrôler et certains souhaiteraient même qu'ils verbalisent les fraudeurs et les personnes détériorant les espaces de pratique.

LES DOMAINES

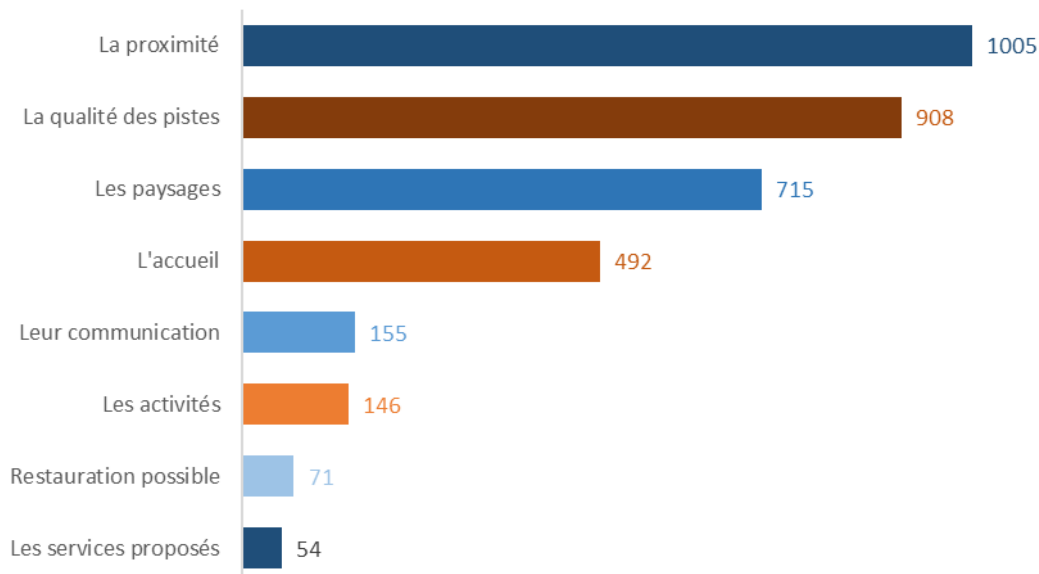
DOMAINES FREQUENTES

Ce diagramme s'appuie sur les réponses aux questionnaires et permettent de comprendre où vont principalement les répondants. Il ne faut donc pas confondre ces chiffres avec la fréquentation globale des domaines ou leurs chiffres d'affaires annuels car certains domaines ont mieux relayé l'enquête que d'autres.



CHOIX DU DOMAINE

Avec une clientèle locale et habituée, la proximité et la qualité des pistes sont les principaux facteurs de décision dans le choix du domaine mais la beauté des paysages et la qualité des services proposés sont également des paramètres importants.



Les pistes

Une partie des répondants souhaiterait augmenter le nombre de pistes ski de fond, les faire plus large, avoir un damage plus régulier ou quotidien.

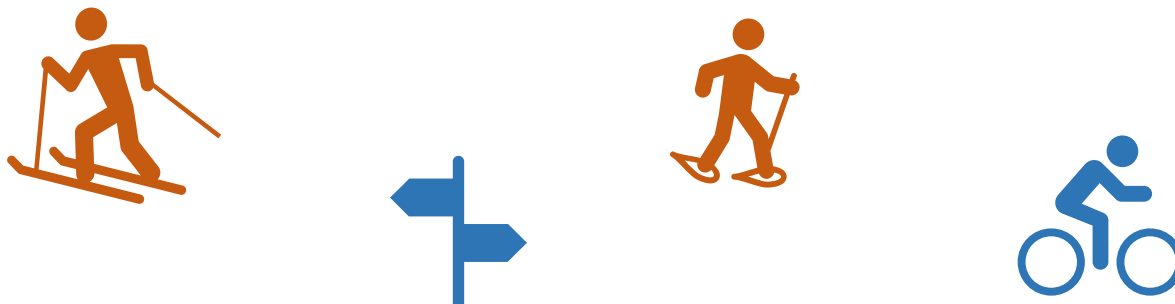
Certains aimeraient que la saison commence dès que possible impliquant une forte réactivité des gestionnaires.

Les grands itinéraires sont particulièrement plébiscités.

Les paysages et l'environnement

Tandis que certains souhaitent préserver et protéger l'aspect naturel des domaines, d'autres préconisent l'utilisation de la neige de culture ou du Snowfarming.

Afin de pallier aux évolutions climatiques, la création de sites nordiques d'altitude est une solution évoquée.



Le partage des espaces et la signalétique

Les domaines nordiques ont connu une fréquentation exceptionnelle durant l'hiver 2020/2021 avec la présence massive d'une clientèle nouvelle. Le partage des espaces, sujet sensible et conflictuel, est au cœur des préoccupations des gestionnaires et des usagers. Beaucoup souhaiteraient une meilleure distinction des espaces.

Les services

Un accueil chaleureux et des services entourant les activités nordiques sont essentiels. Avant même d'arriver sur le domaine, certains secteurs sont difficilement accessibles. L'aménagement de parking, la mise en place de navettes ou la création de remontées mécaniques sont évoqués.

Les services appréciés dans les espaces d'accueil sont les sanitaires, un point de restauration et des tables de pique-niques, une salle hors sac...

L'animation

L'animation des domaines est très importante pour une part de notre clientèle. Cette dernière souhaite profiter d'événements gratuits (ou à faible coût) tout au long de la saison. De nombreuses suggestions autour d'animations « sportives » ou « culturelles » sont évoquées dans les réponses :

Suggestions autour d'animations « sportives » :

- Initiations/cours gratuits ou à bas coût, RDV gratuits pour les enfants, cours hebdomadaires pour les locaux
- Avoir des conseils à la volée.
- Des sorties encadrées par des professionnels.
- Des événements de promotion des activités nordiques (type Festi'Nordic, initiation biathlon).
- Création de boucle chrono, organisation de grandes courses ou d'événements hiver/été
- La diffusion d'événements (type biathlon)
- Proposer chaque jour des départs en randos raquettes/ski rando/fat bike... (version 1/2j ou 1 journée)
- Développer des tournois ou des activités ludiques pour les enfants
- Faire d'un « Damage intégral » un évènement festif (type « cols réservés » en été)

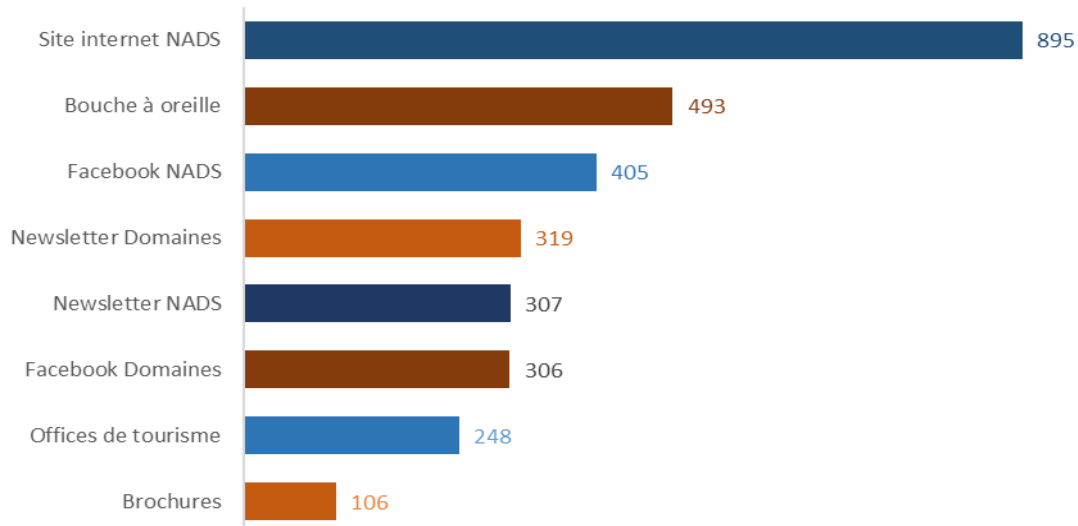
Suggestions autour d'animations « découvertes » ou « culturelles » :

- Des animations autour du milieu montagnard et de la découverte des métiers (pisteurs, dameurs)
- Des événements culturels : des concerts, des animations musicales, des artistes en déambulation...
- Des sorties nocturnes/pleine lune
- Des activités de relaxation

LA COMMUNICATION

TROUVER L'INFORMATION

De multiples canaux de diffusion de l'information existent autour des activités nordiques des Alpes du sud. Le site internet et le Facebook de l'association Nordic Alpes du Sud (NADS) qui centralisent l'ensemble des informations du massif sont particulièrement utilisés. La communication de proximité, via le bouche-à-oreille, les newsletters domaines et les offices de tourisme, reste cependant très importante.



Une information à jour et fiable des conditions est essentielle pour les skieurs confirmés qui saluent certains bulletins de damage mais regrettent parfois un manque d'actualisation, de précisions et un trop grand nombre d'endroits où chercher l'information (Site Nordic Alpes du Sud, réseaux sociaux, mailing...).

VALORISER LE NORDIQUE

Quelques passionnés espèrent que les espaces nordiques resteront peu fréquentés pour profiter pleinement de grands espaces. Mais beaucoup de répondants nous invitent à mieux valoriser et faire connaître les activités nordiques avec une communication plus intense.

CONTACTS



Pôle Roche André – Route de la Croix de Bretagne
05100 VILLARD ST PANCRACE
contact@nordicalpesdusud.com