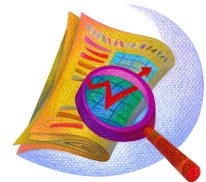




## Compte rendu de réunion

### GROUPE DE TRAVAIL OBSERVATOIRE DU TOURISME



REUNION DU 07 JUIN 2005 – 9H30  
Communauté de Communes Haute Maurienne Vanoise

Participants : cf. liste ci-jointe

#### DATE CLE : PROCHAINE REUNION GROUPE DE TRAVAIL

**Courant Septembre – à déterminer**

Une invitation sera envoyée par courrier aux membres du groupe de travail.

#### ORDRE DU JOUR (à confirmer) DU PROCHAIN GROUPE DE TRAVAIL :

- Présentation des 1ers résultats de la saison Eté 2005 dont :  
Enquête de fréquentation auprès des hébergeurs / Enquête Clientèle
- Remarques sur la mise en œuvre des enquêtes au cours de l'Eté : problèmes rencontrés par les hébergeurs, modalités de diffusion des résultats en cours de saison (prévisionnel de fréquentation ...), diffusion des questionnaires de l'enquête Clientèle, ...
- Réflexion sur les modalités de communication des données : des résultats des enquêtes Clientèles et du Bilan Eté

#### PRINCIPALES DECISIONS ISSUES DE LA REUNION

### ENQUÊTE CLIENTELE ETE 2005

#### Enquête par questionnaire auto administré :

- **Validation du questionnaire**
- **Diffusion et retour dans les Offices de Tourisme, auprès des hébergeurs de Haute Maurienne Vanoise – à voir également dans les commerces volontaires (boulangeries notamment)**
- Récupération des questionnaires régulièrement au cours de l'Eté pour saisie et 1ères analyses
- Diffusion de 4 000 exemplaires environ (nombre à affiner par rapport aux lieux de diffusion et au retour souhaité).
- **Date Enquêtes : Début Juillet – Mi Septembre**
- **Diffusion des questionnaires : du 27 Juin au 1<sup>er</sup> Juillet**
- Pas de séjours à gagner mais cadeau d'un stylo Haute Maurienne Vanoise lors du retour du questionnaire à étudier : coûts notamment...
- **Traduction du questionnaire en anglais**

#### Réalisation de tables rondes complémentaires :

- **Organisation de plusieurs rencontres et discussions entre une dizaine de touristes, animées par un cabinet extérieur.**
- Objectifs : compléter et **affiner d'un point de vue qualitatif l'enquête par questionnaire** – approfondir certains thèmes, comprendre les attentes de la clientèle et les origines des insatisfactions notamment.

*Pour information : Choix du cabinet par le Conseil Communautaire du 7 JUIN : **Cabinet ALTIMAX***

▪ **Accompagnement méthodologique sur la phase questionnaire** (adaptation, formalisation du questionnaire, méthodes de mise en œuvre enquêtes (diffusion, ...), saisie, dépouillement et analyses des questionnaires).

▪ **Réalisation et analyse de 4 tables rondes sur la Haute Maurienne Vanoise au cours de l'Eté**

Résultats de l'enquête Eté 2005 (questionnaires et tables rondes) : Fin Septembre

## ENQUÊTE DE FREQUENTATION AUPRES DES HEBERGEURS

- **Présentation des grilles d'interrogation par type d'hébergements :** travail sur taux occupation, taux de remplissage et nombre de nuitées selon hébergements  
Cf. exemples extraits grilles pour les Hôtels / Centrales de réservation / Centres de vacances...
- **Relais de l'ATD Savoie :** plus de questionnaire envoyé par l'ATD aux hébergeurs dans le cadre de leur propre enquête - interrogation unique par CCHMV
- Principe : **Interrogation sur fréquentation**
  - Bilan Mois écoulé
  - Prévisionnel Mois suivant
- **Période étudiée : Juin à Septembre en intégralité** (en raison des passages liés aux Cols)
- Planning d'interrogation : *Envoi et Retour par Fax*

DATE ENVOI GRILLE	DATE RETOUR GRILLE A LA CCHMV
1 <sup>ère</sup> diffusion par contact direct le plus possible avec les hébergeurs du 27 juin au 1 Juillet	5 JUILLET
29 JUILLET	3 AOÛT
2 SEPTEMBRE	6 SEPTEMBRE
30 SEPTEMBRE	4 OCTOBRE

- *Pour info : diffusion des prévisionnels de fréquentation au cours de l'Été auprès des OT et Mairies par mail, autres à voir...*

## BILAN ETE

### Intérêts et fonctions

Diffuser à l'ensemble des acteurs du territoire des éléments objectifs et communs permettant d' :

- **Analyser et suivre de manière précise et objective la fréquentation du territoire, suivre l'évolution des pratiques, analyser les impacts économiques du tourisme**
- **Avoir des éléments concrets, précis sur l'activité touristique d'une saison** afin de
  - se positionner par rapport aux destinations concurrentes
  - s'auto-évaluer à partir d'éléments objectifs factuels « indiscutables »
  - analyser l'évolution des pratiques afin de mieux s'adapter et de mieux répondre aux attentes

### Destinataires

Propositions : Structures interrogées – Offices de Tourisme – Structures gestionnaires des domaines skiables - Mairies – ATD Savoie – Syndicat du Pays de Maurienne – ...

### Contenu

Cf. Document ci-joint

### Parution

en 2 phases selon délais obtention de certaines données : Pré-Bilan et Bilan Complet – calendrier à approfondir : **1<sup>ère</sup> diffusion de données : Octobre**

### Communication des Bilans de Saisons à étudier

- Dans cadre site Internet du Contrat Station : en ligne prochainement
- Document : envoi par mail et format papier
- Réunions publiques à organiser sur différents secteurs

## FONCTION VEILLE / INFORMATION

- Cf. Liste des Fiches de Lecture d'études et enquêtes locales ou nationales : fiches réalisées à ce jour et en projet
- Rappel Principe : Synthèses d'études et enquêtes locales ou nationales sur les évolutions du marché touristique, sur les attentes de la clientèle, les pratiques, ...
- A préciser : les modalités de communication et diffusion de ces fiches : à télécharger depuis le site Internet du contrat Station, ...
- A étudier : les possibilités de travail, de réflexions, de formations collectives autour de thèmes généraux sur le développement touristique, l'évolution des clientèles, ... : tables rondes / rencontres thématiques / organisation de formations / ...  
Les expériences menées par d'autres observatoires sont à étudier.