

**LETTRE DE
L'OBSERVATOIRE**

CDT

numéro 8

bilan hiver 2003-04

Famille et amis, les « bons plans »
privilegiés pour les séjours...

isère



DESTINATION ISERE





Repérez ce symbole : il vous indique que vous trouverez des informations plus détaillées et complémentaires sur notre site internet :

www.isere-tourismepro.fr, rubrique « Observatoire »

Fréquentation touristique hivernale

Quelques repères	03
Ce qu'il faut retenir de l'hiver 2003-04	04 et 05
La fréquentation touristique en montagne	06 et 07
La fréquentation touristique à Grenoble et en « Plaine & Collines »	08
Les activités ski dans les Alpes	09

Satisfaction de la clientèle touristique

Ce qu'il faut retenir de la satisfaction de la clientèle	10
29 critères de satisfaction passés au crible	11
La satisfaction par massif	12

Profils des clientèles hivernales

La clientèle française en Isère	13
La clientèle étrangère en hôtellerie classée	14

Lexique et méthodologies	15
---------------------------------	-----------

Famille & amis, les « bons plans » privilégiés pour les séjours...

L'hiver 2003-04 s'est achevé sur un bilan globalement satisfaisant. Avec 6,1 millions de nuitées réalisées par la clientèle française et une estimation totale de 15 % à 20 % de clientèle étrangère, l'Isère affiche une très légère progression de sa fréquentation hivernale. Les nuitées augmentent de + 2 % par rapport à l'hiver 2002-03 et de + 7 % par rapport à 2001-02. Ce bon score est principalement lié à la hausse (+ 13%) des séjours chez la famille ou les amis. En effet, les clientèles touristiques sont plus nombreuses cet hiver à avoir bénéficié d'un logement « bon plan » chez leurs proches pour passer de bons moments, découvrir le département et pratiquer différentes activités dont les sports d'hiver, les visites culturelles ou de ville, la promenade et la randonnée. Leurs séjours sont plutôt de courte durée de 3 nuits en moyenne concentrés sur les week-ends.

Ainsi, avec plus d'un million d'habitants, l'Isère se caractérise par un potentiel considérable d'accueil de clientèle chez « famille et amis » ce qui le démarque de ses concurrents alpins que sont les 2 Savoie et les Hautes-Alpes beaucoup moins habités.

Les résultats des hébergements marchands traduisent, quant à eux, un léger fléchissement de l'activité par rapport à l'hiver dernier (- 2 %) et à la moyenne des 5 dernières saisons (- 4 %).

Au final, l'Isère conserve sa 5^e place en terme de destination touristique hivernale des Français et le 3^e rang des départements « Montagne » derrière les Savoie et devant les Hautes-Alpes.

Quelques repères

Conjoncture nationale : les Français plus nombreux aux sports d'hiver qu'en 2002-03¹

- 37,9 % des Français sont partis en vacances au cours de l'hiver 2003-04. Ce taux de départ affiche une progression par rapport à l'hiver 2002-03 (+2,1%) mais retrouve le niveau d'il y a deux ans.
- Au total, 8,3 % des Français ont pris la route des stations de sports d'hiver ; ils sont plus nombreux qu'en 2002-03 (8,1 %) à avoir profité des joies de la neige en pratiquant ou pas une activité sportive.
- La Montagne française totalise 19,8 % des nuitées hivernales soit près de 50 millions de nuitées. L'Isère est la 3^e destination « Montagne » de France derrière la Savoie et la Haute-Savoie et tout juste devant les Hautes-Alpes.

Les chiffres clés – Isère

Rang de l'Isère en destination touristique ¹	5 ^e département
Nuitées totales – Clientèle Française ¹ par rapport à 2002-03	6,1 millions + 2 % ⇒
Capacité d'accueil - hébergements marchands classés	98 500 lits
Taux d'occupation moyen des 7 hébergements marchands par rapport à 2002-03	49 % - 2 % ⇒
par rapport à la moyenne 1998-99 à 2002-03	- 4 % ⇨
Dépense moyenne par touriste français et par jour ¹	51 €
Part de la clientèle étrangère en hôtellerie par rapport à 2002-03	25 % - 4 % ⇨
Recette des remontées mécaniques par rapport à 2002-03 (en euros constants)	94,1 millions € + 1 % ⇒
<small>Source : SNTF</small>	
Redevance du Ski Nordique par rapport à 2002-03 (en euros constants)	1,199 million € + 1 % ⇒
<small>Source : DSN</small>	
Activité des 50 principaux sites et musées par rapport à 2002-03	645 000 visiteurs + 1 % ⇒

(1) source : Enquête sur le Suivi des Déplacements Touristiques des Français âgés de + 15 ans - Direction du Tourisme/Sofrès

L'Isère, 3^e rang des destinations « Montagne » des Français¹

- Sur 70 millions de séjours soit 304,1 millions de nuitées réalisées par les Français durant les vacances d'hiver 2003-04, l'Isère enregistre 2 % de cette activité se plaçant ainsi au 5^e rang des destinations touristiques et 3^e département « Montagne ».
- Avec 6,1 millions de nuitées réalisées par les clientèles françaises, l'Isère affiche une très légère progression de sa fréquentation hivernale de + 2 % par rapport à 2002-03 et de + 7 % par rapport à 2001-02.
- Ce bilan positif est principalement lié à la hausse des nuitées chez la famille et les amis (+ 13%) tandis que l'occupation des résidences secondaires est en retrait et que la fréquentation des hébergements marchands ralentit (cf. résultats page 04).

→ A noter: Avec plus d'1 million d'habitants et 430 000 résidences principales, l'Isère se caractérise par un potentiel considérable d'accueil de clientèles touristiques en séjours « chez parents et amis » ; une activité à mieux considérer dans l'économie touristique départementale.

Météorologie et enneigement très instables

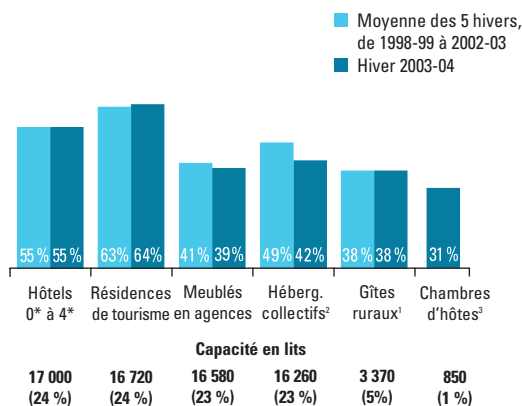
La saison de ski a débuté avec un déficit d'enneigement au-dessous de 2 000 m, la neige est heureusement tombée à point nommé le premier jour des vacances de Noël.

La saison restera marquée par des conditions climatiques très instables avec alternance du froid et de la douceur, du soleil et de la neige parfois mêlée de pluie jusqu'à haute altitude. Seules la semaine du nouvel an et la première quinzaine de FÉVRIER ont bénéficié d'un soleil généreux.

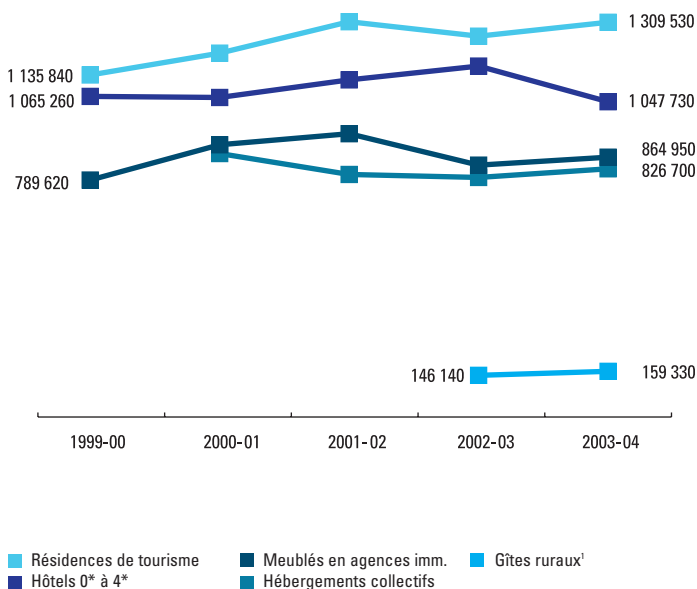
Entre neige et pluie, le manteau neigeux est resté correct sur l'ensemble de la saison.

Ce qu'il faut retenir de l'hiver 2003-04

Performances des hébergements marchands



Nuitées des hébergements marchands



(1) Gîtes en service direct et gîtes en centrale de résa. ; 1^{re} saison d'enquête en 2002-03

(2) moyenne des 4 hivers (hors hiver 1999-2000)

(3) 1^{re} saison d'enquête

L'activité des hébergements marchands

Ralentissement de la fréquentation en hébergements marchands

- Sur l'ensemble de la saison 2003-04, 49 % des hébergements marchands observés sont occupés ce qui représente 4,3 millions de nuitées pour une capacité d'accueil de 71 000 lits.
- Ces deux indicateurs affichent un ralentissement de la fréquentation (-2 %) par rapport à 2002-03.
- Les évolutions par rapport à la moyenne des 5 hivers précédents traduisent quant à elles une baisse de performance du taux d'occupation (-4 %) tandis que les nuitées sont légèrement orientées à la hausse; ce constat s'explique par une augmentation, en 5 ans, de la capacité d'accueil marchande notamment en résidences de tourisme.



Bonne activité en résidences de tourisme, baisse en hôtels classés

- En 2003-04, les résidences de tourisme affichent les meilleures performances des 7 principaux modes d'hébergement marchand en affichant les indicateurs les plus élevés avec 64 % de T.O.¹ et 1,3 million de nuitées en hausse depuis 5 hivers.
- Les hôtels classés affichent cette saison une baisse des nuitées qui fait suite à une progression régulière de la fréquentation entre 1999-2000 et 2002-03; le déclassement d'un certain nombre d'hôtels a fait chuter l'offre en lits, expliquant en partie, la baisse du nombre de nuitées face à un T.O.¹ stable.

→ Ce ralentissement de fréquentation hôtelière s'inscrit dans une tendance régionale à la baisse : -4 % de nuitées en Rhône-Alpes par rapport à 2002-03.



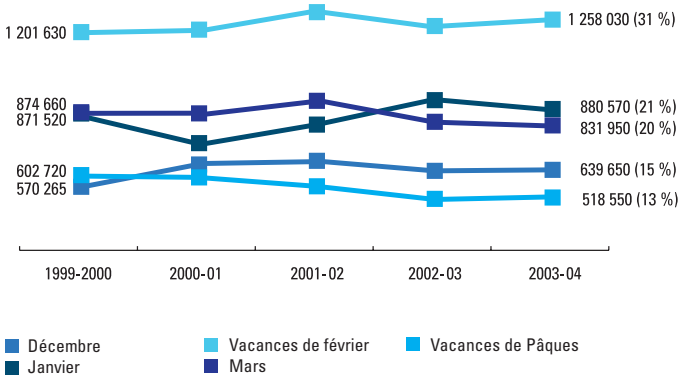
Difficultés de remplissage pour les meublés locatifs

- Les meublés en agences immobilières, qui rassemblent 23 % de la capacité d'accueil, affichent l'un des T.O.¹ les plus faibles des modes d'hébergement marchand : 39 % des meublés seulement sont loués sur la saison et cette activité ne progresse pas au fil des hivers.
- Face à l'exigence croissante des clientèles en matière d'hébergement (superficie, confort, services, décoration...), la réhabilitation de l'immobilier locatif est une priorité pour relancer l'activité hivernale.

(1) cf. lexique page 15.

Fréquentation touristique hivernale

Nuitées par période (hébergements marchands)



Base : hôtels, meublés en agences imm., résidences de tourisme, hébergements collectifs, gîtes ruraux en centrale de résa.
Lecture du graphe : le chiffre entre parenthèses correspond au poids des nuitées de chaque période dans la saison hivernale

L'activité des périodes de la saison

Bonne activité en février, baisse de fréquentation en janvier

- L'activité des vacances de février satisfait l'ensemble des professionnels de l'hébergement marchand : près d'un tiers des nuitées sont réalisées durant ces 4 semaines, avec une légère progression de +1 % par rapport à la bonne activité de février 2003.
- A l'inverse, le mois de janvier apparaît décevant avec une baisse de -4 % des nuitées par rapport à 2002-03.

→ Des tendances qui s'affirment au fil des saisons : les vacances de février toujours aussi plébiscitées, Noël et Nouvel An de plus en plus prisés tandis que la fréquentation du mois de mars et des vacances de Pâques s'étiolent.

L'activité par zone géographique

L'Oisans, le moteur de l'économie touristique iséroise

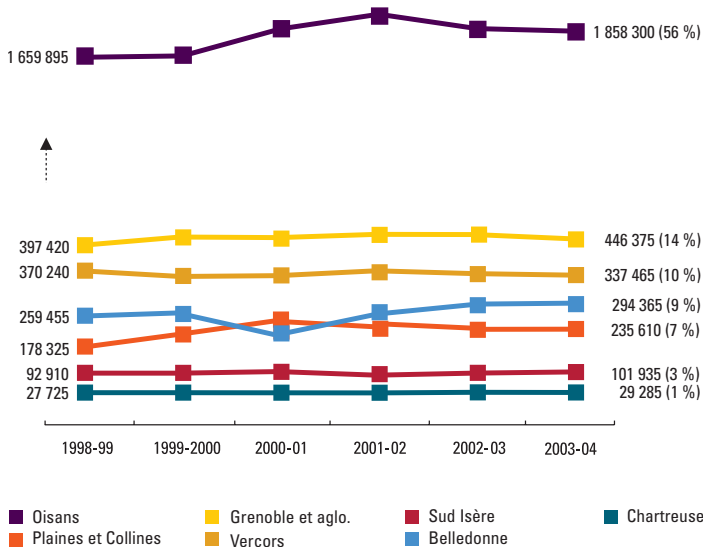
- L'Oisans abrite 23 stations-villages offrant des domaines skiabiles de renommée internationale et la plus importante capacité d'accueil touristique de l'Isère avec plus de 90 000 lits au total.

En hiver 2003-04, il enregistre près de 2 millions de nuitées en hébergements marchands classés soit 56 % de l'activité iséroise. La saison affiche un bilan globalement stable par rapport à l'hiver 2002-03 (-19 000 nuitées soit -1 %); la progression des vacances scolaires (65 % des nuitées, en légère hausse de 2 %) et notamment l'allongement de la fréquentation sur les vacances de Pâques (+9 %) ont compensé le recul d'activité de début-décembre et janvier.

- La Chartreuse, le Vercors et l'agglomération grenobloise enregistrent une baisse d'activité par rapport à l'hiver 2002-03 tandis que Belledonne et le Sud Isère sont orientés à la hausse.

→ L'hiver 2001-02 reste la meilleure saison en terme de remplissage des hébergements marchands classés de l'Isère excepté pour Belledonne dont les résultats de cet hiver 2003-04 atteignent le meilleur niveau. Le Sud Isère n'a pas encore retrouvé son bon niveau de 2000-01.

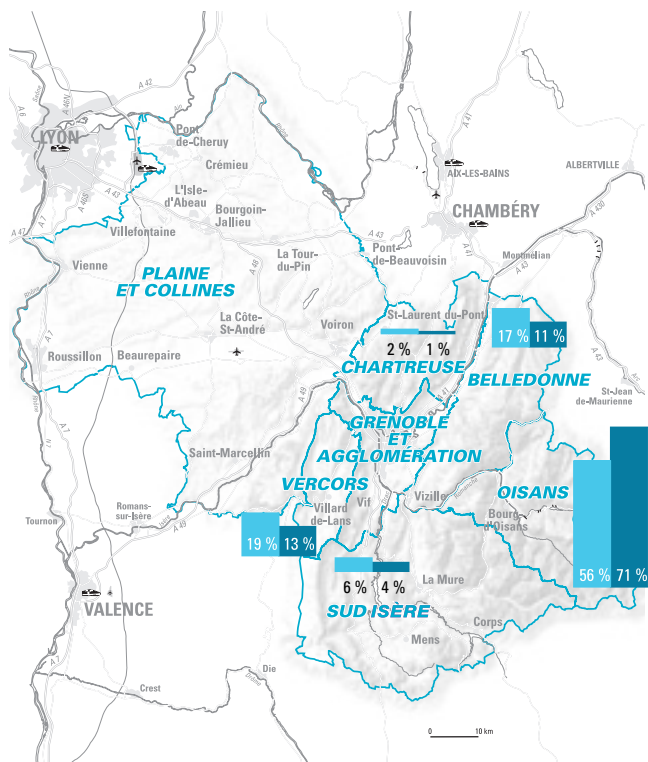
Nuitées par zone géographique (hébergements marchands)



Lecture du graphe : le chiffre entre parenthèses correspond au poids des nuitées réalisées par chaque massif.

À noter : L'évolution marquée de l'activité de l'Oisans (+12 %) s'explique, en grande partie, par l'échelle du graphique en rapport au volume de nuitées générées par ce massif. Les évolutions des autres massifs sont moins visibles sur ce graphique; pourtant entre 1998-99 et 2003-04 on note également des progressions importantes: +35 000 nuitées (+13 %) en Belledonne; +60 000 nuitées (+32 %) en Plaines et collines; +50 000 nuitées (+12 %) à Grenoble et dans l'agglomération.

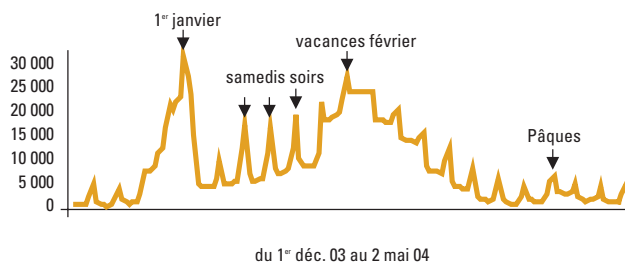
La fréquentation touristique en montagne



Sans surprise, la montagne est la destination « leader » en Isère

- Pendant la saison hivernale, 80 % de l'activité des hébergements marchands classés de l'Isère se déroulent dans les massifs montagneux. L'Oisans caracole en tête raflant près des trois quarts de l'activité à lui seul (71 % des nuitées de la montagne) grâce à une capacité d'accueil imposante (56 % des lits touristiques). Belledonne et le Vercors réalisent chacun un peu plus de 10 % des nuitées tandis que le Sud Isère et la Chartreuse se partagent les 5 % restants.
- Au niveau des nuitées globales (hébergements marchands et non marchands confondus) estimées à partir de la méthode des flux (cf. méthodologie p. 15), l'Oisans totalise près de 4 millions de nuitées contre 1,25 million en Vercors et 402 500 à Chamrousse. Si pour le Vercors et Chamrousse, 80 % de l'activité hivernale est enregistrée à la fin des vacances de février, l'Oisans connaît une fréquentation encore soutenue en mars et avril (35 %).

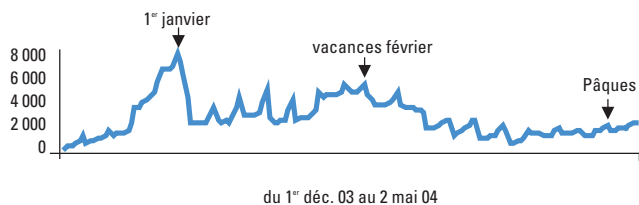
Nuitées totales journalières - Vercors



Total hiver 2003/04 : 1 247 400 nuitées

Source : étude FLUX - F. Marchand/CDT Isère

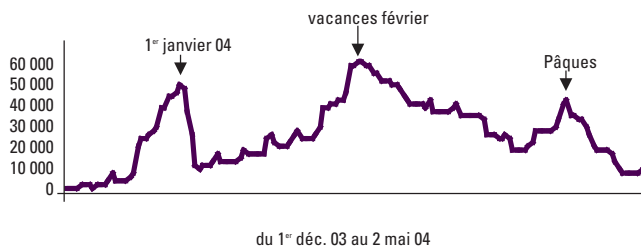
Nuitées totales journalières - Chamrousse



Total hiver 2003/04 : 402 500 nuitées

Source : étude FLUX - F. Marchand/OT Chamrousse

Nuitées totales journalières - Oisans



Total hiver 2003/04 : 3 986 800 nuitées

Source : étude FLUX - F. Marchand/CDT Isère/ORT Rhône-Alpes

A noter : seuls Chamrousse, le Vercors et l'Oisans sont équipés de postes de comptage sur leurs principales routes d'accès

Fréquentation touristique hivernale

Belledonne



	offre		fréquentation		
	735 lits,	soit 4 % de l'Isère	39 % de T.O.,	34 900 nuitées	-11 %
	4 400 lits	soit 27 % de l'Isère	34 % de T.O.,	185 800 nuitées	-4 %
	1 245 lits,	soit 8 % de l'Isère	41 % de T.O.,	66 080 nuitées	+66 %
	160 lits,	soit 8 % de l'Isère	46 % de T.O.,	7 550 nuitées,	-33 %
	80 RM,	soit 19 % de l'Isère	15,8 M€ de recettes		0 %
	129 km,	soit 10 % de l'Isère	179,9 K€ de redevance		-14 %

Chartreuse



	offre		fréquentation		
	395 lits,	soit 2 % de l'Isère	39 % de T.O.,	18 755 nuitées	-11 %
	260 lits,	soit 13 % de l'Isère	32 % de T.O.,	9 720 nuitées	+13 %
	46 RM,	soit 10 % de l'Isère	1,7 M€ de recettes		+9 %
	208 km,	soit 17 % de l'Isère	85,2 K€ de redevance		-13 %

Oisans



	offre		fréquentation		
	2 935 lits,	soit 17 % de l'Isère	58 % de T.O.,	254 610 nuitées	-24 %
	8 545 lits,	soit 52 % de l'Isère	45 % de T.O.,	540 310 nuitées	+4 %
	10 195 lits,	soit 64 % de l'Isère	78 % de T.O.,	1 043 870 nuitées	+3 %
	465 lits,	soit 24 % de l'Isère	36 % de T.O.,	19 510 nuitées	+23 %
	190 RM,	soit 45 % de l'Isère	67,2 M€ de recettes		+2 %
	117 km,	soit 9 % de l'Isère	38,9 K€ de redevance		-11 %

Sud Isère



	offre		fréquentation		
	580 lits,	soit 3 % de l'Isère	39 % de T.O.,	27 540 nuitées	-11 %
	270 lits,	soit 14 % de l'Isère	26 % de T.O.,	10 710 nuitées	0 %
	26 RM,	soit 6 % de l'Isère	0,6 M€ de recettes		+15 %
	306 km,	soit 24 % de l'Isère	35,9 K€ de redevance		-7 %

Vercors



	offre		fréquentation		
	1 340 lits,	soit 8 % de l'Isère	49 % de T.O.,	91 780 nuitées	-3 %
	3 075 lits,	soit 19 % de l'Isère	41 % de T.O.,	108 250 nuitées	-13 %
	410 lits,	soit 21 % de l'Isère	42 % de T.O.,	16 260 nuitées	-7 %
	84 RM,	soit 20 % de l'Isère	8,8 M€ de recettes		+1 %
	424 km,	soit 34 % de l'Isère	766,2 K€ de redevance		+6 %

- Hôtels classés 0* à 4*
- Meublés en agences imm.
- Résidences de tourisme
- Gîtes ruraux service résa.
- Remontées mécaniques
- Ski nordique




(T.O.) Cf. lexique page 15
 (RM) Nombre de remontées mécaniques
 (Km) Nombre de kilomètres de pistes
 (M€) Millions d'euros
 (K€) Milliers d'euros
 (1) Remarque : le parc des remontées mécaniques de l'Alpe du Grand Serre est géré par la société d'aménagement touristique de l'Alpe d'Huez et des Grandes Rousses (SATA). Dans notre découpage géographique, nous rattachons toujours cette station au Sud Isère sauf en ce qui concerne les remontées mécaniques dont les résultats sont agrégés à ceux de l'Oisans.

À noter : ne sont présentés ici que les secteurs observés et les résultats statistiquement exploitables.





La fréquentation touristique à Grenoble et en « Plaine & Collines »

Activité d'affaires en baisse dans l'agglomération grenobloise 📉

Au cours de cet hiver, l'activité hôtelière affiche une stabilité en Plaine et Collines tandis qu'elle apparaît en retrait à Grenoble et dans l'agglomération du fait de la baisse du nombre de clients venus pour affaires. Une évolution notable: la hausse du nombre de Japonais venus en séjour dans l'agglomération grenobloise (9 % de sa clientèle étrangère, + 4 000 nuitées).




Plaine & Collines	offre	fréquentation	
 4 230 lits, soit 25 % de l'Isère	52 % de T.O., 220 940 nuitées	+1 %	⇌
 370 lits, soit 19 % de l'Isère	46 % de T.O., 14 670 nuitées	0 %	⇌
 22 musées et sites sur 50 enquêtés	83 400 visiteurs	+10 %	↗



-  hôtels classés 0* à 4*
-  résidences de tourisme
-  Gîtes ruraux service résa.
-  musées et sites

(T.O.) cf. lexique p. 15

(1) Ces résultats reflètent l'activité des 5 résidences répondantes uniquement (soit 920 lits)

Grenoble & agglomération	offre	fréquentation	
 6 785 lits, soit 40 % de l'Isère	60 % de T.O., 399 200 nuitées	-6 %	↘
 1 162 lits, soit 10 % de l'Isère	76 % de T.O., 45 750 nuitées	-13 %	↘
 8 musées et sites sur 50 enquêtés	223 500 visiteurs	+5 %	↗



Tourisme culturel: une hausse de fréquentation suite à la gratuité des musées départementaux 📈

Dans le secteur du tourisme comme ailleurs, les clientèles sont très sensibles aux prix pratiqués et au rapport qualité-prix. Le tourisme culturel n'est pas épargné: à Grenoble et en Plaine et Collines, de fortes progressions sont enregistrées dans les musées départementaux** devenus gratuits depuis le 2 janvier 2004.

10 principaux sites et musées de Grenoble et Plaine & Collines

	Fréquentation	moyenne sur 5 ans (1998-99 à 2002-03)	
Musée de Grenoble	65 105	-7 %	↘
Téléphérique de Grenoble	61 655	-1 %	⇌
Musée Dauphinois de Grenoble**	24 795	+2 %	⇌
Musée de l'Ancien Evêché à Grenoble**	20 295	+39 %	↗ ↗
Musée de Résistance et Déportation à Grenoble**	13 760	+48 %	↗ ↗
Théâtre Antique à Vienne	7 625	-1 %	⇌
Cité Médiévale de Crémieu ²	6 885	+19 %	↗
Paradis du Chocolat à La Côte St André	5 860	+4 %	↗
Grottes de La Balme ³	5 135	-22 %	↘
Musée Hector Berlioz à La Côte St André	4 915	Fermé en 2002 et 2003	

Remarque: sont présentés ici les fréquentations des 10 principaux sites nous autorisant à diffuser leurs résultats (l'hiver s'étend de décembre 2003 à avril 2004).

(2) évolution par rapport aux 4 saisons 1999-2000 à 2002-03
(3) Avant la nouvelle scénographie

Les activités ski dans les Alpes

Une bonne saison de ski en Isère 🌞

- Les conditions météorologiques perturbées ont permis le maintien d'un manteau neigeux correct sur l'ensemble de la saison.
- Les domaines de ski nordique ont ainsi pu ouvrir de Noël à fin mars : si la redevance départementale (1,199 million d'euros) est en hausse de +5 % par rapport à la moyenne enregistrée au cours des 4 hivers précédents, elle reste toutefois inférieure à celle de la meilleure saison 1999-2000.

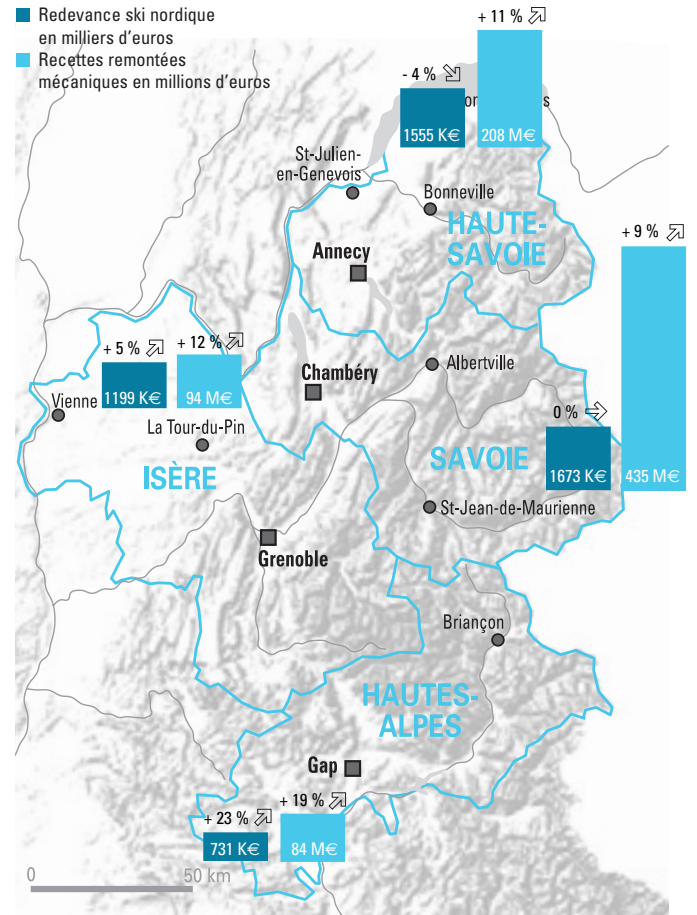
→ *Le Vercors réalise 64 % de la redevance du ski nordique de l'Isère*

- Les exploitants des remontées mécaniques enregistrent une recette de 94 millions d'euros, soit 12 % de plus que la moyenne des 4 saisons précédentes. Par ailleurs, 5,5 millions de journées-skieurs ont été comptabilisées soit une hausse de +3 % par rapport à l'hiver dernier.

→ *L'Oisans concentre 71 % de la recette des remontées mécaniques de l'Isère*

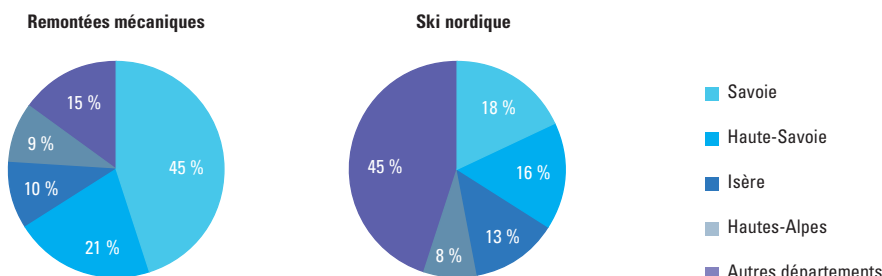
Et chez nos voisins alpins ?

- Les Hautes-Alpes connaissent également une bonne saison en affichant des chiffres d'affaires supérieurs à la moyenne des 4 saisons précédentes.
- Le bilan est plus contrasté dans les départements savoyards : les exploitants des remontées mécaniques enregistrent une hausse des recettes. A l'inverse, la redevance du ski nordique apparaît en baisse en Haute-Savoie et stable en Savoie.
- La Savoie demeure première destination « montagne » en France : 45 % des recettes nationales des remontées mécaniques et 18 % de la redevance du ski nordique.



% : évolution par rapport à la moyenne 1999-2000 à 2002-2003 (€ constants)

Poids des départements alpins

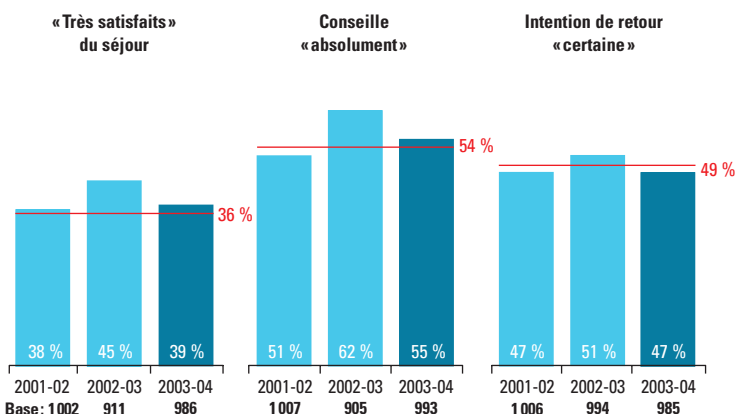


Sources : SNTF/ISEATM/Associations départementales de ski nordique

Ce qu'il faut retenir de la satisfaction de la clientèle

Des vacanciers moins enthousiastes que l'hiver dernier ☹️

Cet hiver affiche un niveau de satisfaction moins élevé qu'en 2003, qui fut assez « exceptionnel » en raison sans doute des conditions très favorables d'enneigement et de météorologie. L'hiver 2004 s'inscrit ainsi dans la lignée des hivers précédents.



— Moyenne sur 5 hivers (de 1999 à 2003)

Les « très satisfaits » assurent toujours une préconisation élevée envers les stations de l'Isère : 75 % conseillant « absolument » à leur entourage de venir contre 55 % en moyenne ; ils affichent également une intention de revenir plus affirmée que les autres (64 % d'entre eux contre 47 % en moyenne).

Précision méthodologique : Pour évaluer le niveau de satisfaction générale de la clientèle, nous suivons 3 indicateurs : le taux de « très satisfaits » du séjour, le taux de préconisation « absolue » envers la destination et le taux d'intention de retour « certain ».

Des seniors « emballés »

- 49 % des plus de 56 ans s'affichent « très satisfaits » de leur séjour contre 39 % en moyenne, 70 % prêts à recommander leur destination à leur entourage contre 55 % en moyenne et, enfin, 60 % décidés à revenir pour un autre séjour.

Des difficultés à séduire les nouvelles clientèles

Seulement 32 % des personnes en séjour pour la première fois dans la station enquêtée se sont affirmées « très satisfaites » de leurs vacances contre 44 % parmi les personnes « déjà venues ». De plus, seulement 40 % des « premières fois » se sont déclarées prêtes à conseiller leur destination à leur entourage contre 60 % parmi les « déjà venues » et, enfin, 22 % ont déclaré être certaines de revenir contre 66 % parmi les « déjà venues ».

A noter que le mode d'hébergement (marchand ou non marchand) n'influence pas les résultats.

Les vacanciers en attente d'un ski et d'un environnement de qualité

Le cadre naturel et le ski sont cités par les personnes interrogées comme les deux éléments les plus importants de leur séjour. Cependant les jeunes affectionnent plus particulièrement le ski tandis que les seniors sont plus sensibles au cadre de leurs vacances. Enfin les « premières fois » et les Franciliens s'affirment plus attirés par le ski tandis que les « déjà venus » et les Rhônalpins privilégient le cadre.

S'assurer que la clientèle qui vient en Isère est satisfaite de son séjour, c'est investir à moyen et à long terme afin de maintenir voire de gagner des parts de marché :

En renforçant la fidélité de la clientèle qui vient déjà,

En fidélisant les nouveaux clients,

En générant une préconisation favorable en faveur de l'Isère fondée sur le bouche à oreille, principal vecteur d'information et de décision de la clientèle touristique.

29 critères de satisfaction passés au crible

D'une saison hivernale à l'autre, le cadre et l'environnement naturel, l'accueil de façon générale, l'accès etc. reviennent parmi les aspects les plus réussis du séjour. Cependant les offices de tourisme se distinguent grâce à la qualité de leur accueil, jugée en hausse, à la différence des commerces, en retrait. Enfin la propreté des lieux et le stationnement, points sensibles, se sont légèrement améliorés.



A valoriser



A surveiller



A améliorer

Le cadre et l'environnement naturel ⇒	Le balisage des domaines nordiques et alpins ↗	Les activités et les animations après le ski, pour les non skieurs et les enfants ⇒
La facilité pour réserver	L'étendue des domaines alpins ⇒	La durée d'attente (remontées mécaniques, commerces, etc.) ⇒
l'hébergement ou le séjour ⇒		
L'accueil dans les Offices de Tourisme ↗	L'accueil des commerçants, des restaurateurs et des hébergeurs ↗	L'architecture locale ⇒
L'accès à la station ⇒	La pratique de la raquette ou de la luge ↗	Le coût du séjour ⇒
La qualité de préparation des domaines nordiques ⇒	Les possibilités de promenade et de randonnées ⇒	Le prix des commerces, des activités, des animations et de l'hébergement marchand ⇒
L'étendue des domaines nordiques ⇒	Les déplacements dans la station (à pied, en voiture) ↗	Les commerces et les aménagements ⇒
La qualité de préparation ↗ des domaines alpins	Le confort de l'hébergement marchand ⇒	Le stationnement ↗
		La propreté des lieux ↗

Le sens des flèches indique l'évolution globale de chaque critère par rapport à l'hiver 2002-03. Pour le classement des critères se reporter au lexique page 15.

L'accueil : une appréciation en dents de scie, des besoins pas toujours satisfaits

- Si l'accueil des offices de tourisme s'affiche à nouveau parmi les critères les mieux notés, les commerces marquent le pas cet hiver. La durée d'attente, est, quant à elle, toujours mal supportée. Ainsi 14 % des séjournants se plaignent de façon spontanée de désagréments liés à la qualité de l'accueil reçu.
- Une critique partagée par les jeunes¹, qui à la différence de leurs aînés, s'estiment « mal » accueillis. Enfin la convivialité semble être plutôt l'apanage des stations de moyenne montagne que des grandes stations.

(1) Les moins de 25 ans dans notre enquête.

(2) « Optimiser l'efficacité de l'accueil dans un lieu touristique » est un des thèmes des Ateliers-Actions du CDT de l'Isère. Plus d'informations sur www.isere-tourismepro.fr, rubrique « Ateliers et rencontres ».

L'accueil : un aspect essentiel du séjour à soigner²

Bien recevoir, bien informer ses clients participent à l'appréciation globale et au souvenir accordé aux vacances avec l'incidence que l'on connaît sur le « bouche à oreille ». Ainsi instaurer des relations moins « mercantiles » et plus spontanées, bien cerner les besoins, apporter une réponse personnalisée, gérer les mécontentements, rendre les espaces d'accueil confortables (coin lecture, chaises etc.), aller au devant de la clientèle (équipes d'accueil lors des « rush » d'arrivée), prévoir des outils de communication adaptés ou encore offrir des petits cadeaux de bienvenue contribuent à un accueil réussi.

La satisfaction par massif

Belledonne



indicateurs clés

21 %
45 %
39 %

à valoriser

Le ski alpin

à améliorer

L'hébergement (confort et prix)
La pratique de la luge
L'architecture locale
Le stationnement

Une destination qui a pour atout principal ses domaines skiables. Des attentes nombreuses en matière de « facilité » générale du séjour

Chartreuse



indicateurs clés

60 %
67 %
61 %

à valoriser

Le cadre naturel
L'accueil (attente, commerces)
La propreté des lieux
La pratique de la luge ou de la raquette

à améliorer

Les aménagements

Un massif apprécié grâce à la qualité de son environnement naturel et humain et ses possibilités de randonnées « nature »

Oisans



indicateurs clés

28 %
39 %
37 %

à valoriser

L'étendue du domaine alpin
Les activités après-ski et le soir
Les commerces

à améliorer

La promenade, la randonnée, la raquette
Le coût global du séjour
L'architecture locale

Une destination première pour le ski et les activités. Des efforts à faire à l'attention des accompagnants et des non-skieurs

Sud Isère



indicateurs clés

42 %
63 %
53 %

à valoriser

Le cadre naturel
L'accueil (OT, commerces)
La pratique de la luge
La réservation hébergement ou séjour

à améliorer

Les commerces proposés
Les activités après-ski et le soir

Un massif conjuguant détente et activités mais déficitaire en matière d'infrastructures (surtout commerces) et d'animations

Vercors



indicateurs clés

45 %
62 %
47 %

à valoriser

Le ski de fond
L'accueil
L'accès et les déplacements
Les possibilités de promenade et randonnées

à améliorer

Le prix des activités et animations
La pratique de la luge

Une destination appréciée pour l'ensemble de son offre « neige » et pas seulement pour la pratique du ski nordique. À surveiller cependant le niveau des prix



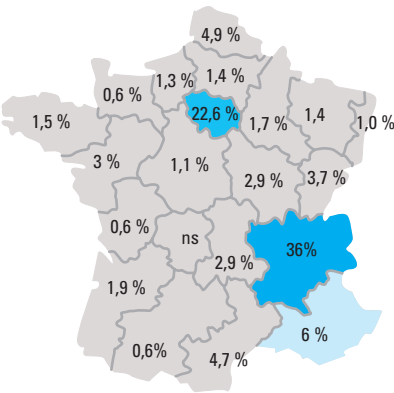
La clientèle française en Isère

Avec plus d'1,4 million de séjours et 6,1 millions de nuitées, la clientèle française affiche une progression notable cet hiver en Isère : +13 % en séjours et +16 % en nuitées.

Des Franciliens plus nombreux

• L'Île-de-France, second marché pour l'Isère, réalise 23 % des séjours, soit 316 000, et devient 1^{er} producteur de nuitées avec 1,8 million. Il réalise ainsi les meilleures performances affichant une progression de 46 %.

Origine de la clientèle en Isère

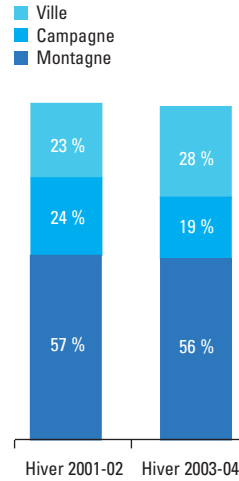


lise ainsi les meilleures performances affichant une progression de 46 %.

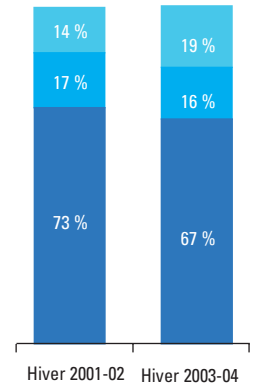
• Rhône-Alpes, en recul de 20 %, conserve sa 1^{re} place en volume de séjours générés en Isère (36 % soit 504 000) mais réalise moins de nuitées que l'Île-de-France (1,4 millions).

• La région Provence-Alpes-Côte d'Azur est le 3^e marché émetteur de clientèle en Isère : 6 % des séjours pour 430 000 nuitées, en hausse de 30 %.

Destinations iséroises - en séjours*



Destinations iséroises - en nuitées*



La destination « ville » gagne du terrain en hiver

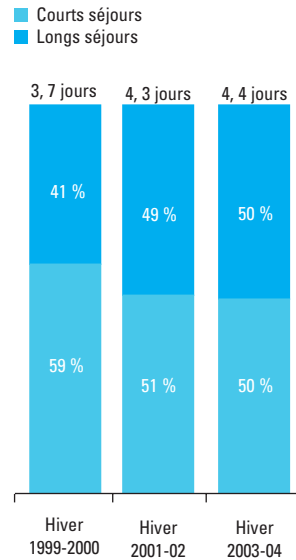
• En 2003-04, la « ville » a conquis 28 % des séjours et 19 % des nuitées de l'Isère. Cette destination augmente sa part de marché de 5 points par rapport à l'hiver 2001-02 grâce à la progression des courts séjours chez parents et amis. Les clientèles profitent ainsi de « bons plans » en logeant chez leurs proches pour découvrir le département et pratiquer toutes formes de tourisme (urbain, montagne, culturel, loisirs, etc.).

• La « montagne » conserve sa place de destination leader avec 56 % des séjours et 67 % des nuitées tandis que la « campagne » recule de 5 points en séjours mais se maintient en nuitées grâce à un allongement de la durée des séjours.

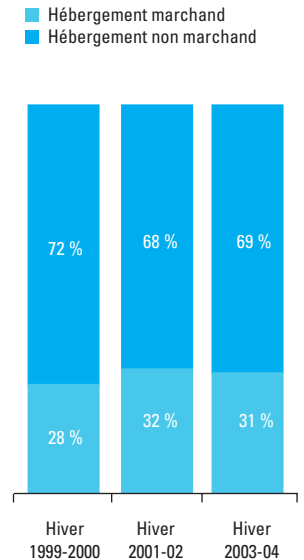
Autant de courts que de longs séjours

• La particularité de l'Isère, par rapport à ses concurrents alpins, est d'accueillir autant de clientèle en courts séjours (3 nuits maximum) qu'en longs séjours (4 nuits et plus). Avec plus d'1 million d'habitants, 430 000 résidences principales et 45 000 résidences secondaires, le potentiel de courts séjours chez parents et amis ou en résidences secondaires est 2 à 8 fois supérieur aux 2 Savoie ou aux Hautes-Alpes. D'où le poids considérable des hébergements non marchands qui totalisent 69 % des séjours des Français en Isère.

Durée des séjours



Hébergement choisi



* Plusieurs citations possibles.

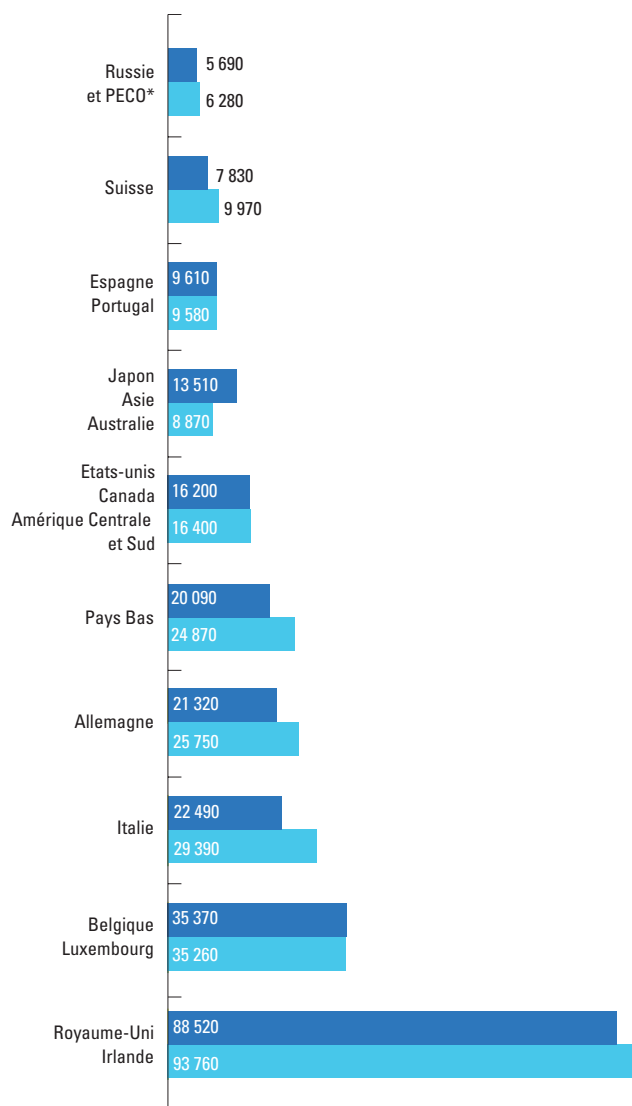
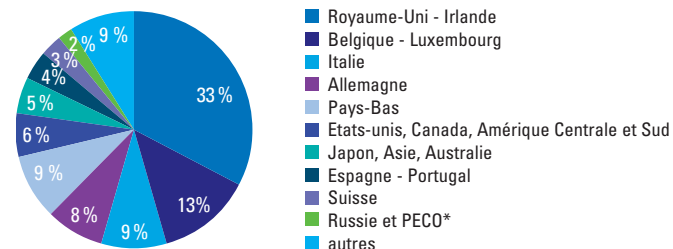
La clientèle étrangère en hôtellerie classée

100 000 étrangers, soit un quart des clients de l'hôtellerie

- Près de 100 000 touristes étrangers ont loué une chambre d'hôtel au cours de cette saison pour une durée moyenne de 2,7 nuits, ce qui représente 270 000 nuitées.
- 51 % d'entre eux séjournent à la montagne (dont 70 % choisissent l'Oisans), 32 % préfèrent Grenoble et son agglomération et 17 % découvrent la Plaine et les Collines.
- Au cours de cette saison, c'est en avril qu'ils sont les plus nombreux (25 000 arrivées), pour des séjours de plus courte durée (2,3 nuits en moyenne).

Britanniques, Allemands, Italiens et Néerlandais... des clientèles à reconquérir...

- La fréquentation de la clientèle étrangère dans notre département apparaît irrégulière d'une saison sur l'autre : après la reprise enregistrée en 2002-03, le nombre d'étrangers est de nouveau orienté à la baisse cet hiver (-13 % des arrivées, -4 % des nuitées).
- En 3 ans, le nombre de nuitées étrangères en Isère a diminué de 16 % passant de 316 000 en 2000-01 à 265 000 cet hiver.
- Cette observation s'inscrit dans la tendance rhône-alpine : baisse des nuitées de -6 % en 3 ans.
- 4 clientèles ne retrouvent pas le niveau de fréquentation d'il y a 3 ans : Britanniques, Italiens, Allemands et Néerlandais.
- Les clientèles en provenance du Japon, de l'Asie ou de l'Australie sont à l'inverse bien plus nombreuses qu'auparavant et 70 % d'entre eux séjournent à Grenoble.



Source : Enquête Insee/ORT Rhône Alpes/CDT Isère.

*PECO : Pays de l'Europe Centrale et Orientale (Pologne, République Tchèque, Roumanie, Hongrie, Bulgarie...)

■ 2003-04
■ moyenne des 3 hivers, 2000-01 à 2002-03

Lexique et méthodologies

Lexique

Base

Nombre de personnes interrogées ayant répondu à la question.

Évolutions

comparaison des T.O. ou des nuitées de la saison en cours avec la ou les saisons précédentes, calculée sur des périodes, capacités, durées identiques.
(Taux N – Taux N-1)/Taux N-1

Lecture des évolutions

☒ = ou > à +3 %

⇒ entre -2 % et +2 %

☒ < ou = à -3 %

Séjour

De 1 à 3 nuits (« court séjour ») ou de 4 nuits et plus (« vacances » ou « long séjour »).

Nuitées

Nombre de personnes accueillies dans un hébergement multiplié par la durée du séjour.

Taux d'occupation (T.O.)

Indice de performance de l'hébergement. Appartements ou chambres occupés divisés par appartements ou chambres offerts (en %).

Hébergements collectifs

Villages vacances, centres de vacances et maisons familiales agréées, auberges de jeunesse et centres internationaux de séjour.

Taux de « Très satisfaits » du séjour

Part des personnes interrogées déclarant être « très satisfaites » de leur séjour.

Taux de préconisation « absolue »

Part des personnes interrogées déclarant conseiller « absolument » leur lieu de séjour à leur entourage.

Remerciements

Nous tenons à remercier l'ensemble de nos partenaires pour leur précieuse collaboration : les associations Dauphiné Ski Nordique, Gîtes de France et Clévacances, le Syndicat National des Téléphériques de France, l'ORT et l'INSEE Rhône-Alpes, l'ensemble des hébergements marchands, sites, musées, festivals ainsi que les offices de tourisme, maires et responsables des stations enquêtées.

Taux d'intention de retour « certain »

Part des personnes interrogées déclarant être « certaines » de revenir.

Classement des 29 critères de satisfaction :

« A valoriser » :

taux de « très satisfaits » > à 40 %

« A surveiller » :

taux de « très satisfaits » > ou = à 25 %

« A améliorer » :

taux de « très satisfaits » < à 25 %

Pour le classement des critères par massif, on tient compte également des résultats de chaque critère par rapport aux résultats obtenus pour l'ensemble des massifs.

Méthodologies

1. Fréquentation Touristique

- Enquête réalisée depuis 1994
- Interrogation de 7 hébergements marchands et des principaux secteurs d'activité ;
- Partenariats : INSEE et ORT Rhône-Alpes pour les enquêtes auprès des hôtels et hébergements collectifs, Gîtes de France et Clévacances pour les enquêtes auprès de leurs adhérents.
- Présentation des résultats par territoire quand l'offre et les réponses sont statistiquement exploitables ;
- Intervalle de confiance : compris entre + ou - 10 % ;

2. Satisfaction de la Clientèle Touristique

- Enquête réalisée depuis 1999
- 1 000 personnes interrogées dans 10 stations de sports d'hiver

- Echantillon constitué selon la méthode « des itinéraires »

- Interrogation en face à face par des enquêteurs du CDT

- Les 19, 20, 26 et 27 février 2004

- 40 journées d'enquête en équivalent journées enquêteurs.

3. Suivi des Déplacements Touristiques des Français (SDT) – Direction du Tourisme/Sofrès.

- Etude nationale réalisée par la Sofrès pour le compte de la Direction du Tourisme.
- 20 000 individus représentatifs de la population française âgée de plus de 15 ans interrogés chaque mois sur tous leurs déplacements (à partir d'une nuit hors du domicile).
- Acquisition tous les 2 ans des résultats spécifiques aux séjours ayant eu lieu en Isère.
- L'hiver s'étend d'octobre 2003 à mars 2004.

4. Etude des Flux

- Recensement, au jour le jour, des mouvements de voyageurs et de véhicules entrant et sortant d'un territoire donné (par route, autoroute, voie ferroviaire et aérienne) convertis en nuitées.
- Mise en place et gérée par le bureau d'études techniques F. Marchand.
- En 2003-04, seuls Chamrousse, l'Oisans et le Vercors sont équipés de postes de comptage DDE sur leurs principaux axes routiers.
- Partenariat financier avec l'OT de Chamrousse et l'ORT Rhône-Alpes pour l'acquisition des données.

Vos contacts à l'Observatoire du CDT Isère

Carine ANDRE, Responsable de l'Observatoire
04 76 54 90 71 – carine.andre@isere-tourisme.com

Virginie JACOB, Chargée de l'enquête de fréquentation
04 76 44 91 86 – virginie.jacob@isere-tourisme.com

Cécile EICHINGER, Chargée de l'enquête de satisfaction
04 76 54 90 72 – cecile.eichinger@isere-tourisme.com

INFORMATIONS Comité départemental du tourisme de l'Isère

14, rue de la République
BP 227 – 38019 Grenoble Cedex
Tél. 04 76 54 34 36 – fax 04 76 51 57 19

internet : www.isere-tourisme.com
e-mail : informations.cdt@isere-tourisme.com

