

ANALYSE DES QUESTIONNAIRES ADRESSES AUX HEBERGEURS DE LA STATION

Résultats des questionnaires hébergeur et analyse

Questionnaires ont été envoyés à l'ensemble des hébergeurs, corrélativement à la campagne d'information de la taxe de séjour de l'été 2022.

Questionnaire envoyé par mail ou sous format papier à l'ensemble des hébergeurs le 05 mai avec retour le 30 juin 2022 (792 hébergeurs recensés)

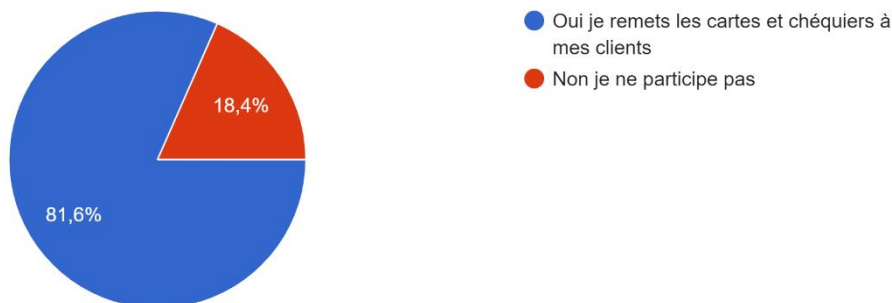
Compte tenu de la faible participation, un autre envoi est réalisé par mail le 14 octobre pour réaliser un questionnaire en ligne (545 destinataires).

Taux de participation honorable : 125 retours des hébergeurs - Soit 16% de participation

1) Vos clients peuvent -ils profiter des avantages proposés ?

Vos clients peuvent-ils profiter des avantages proposés ?

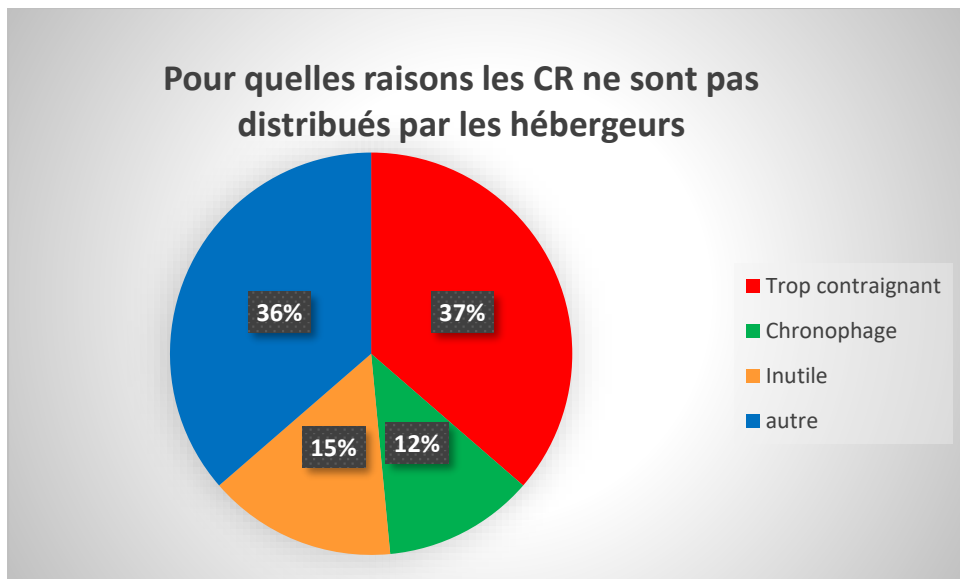
125 réponses



81 % des hébergeurs ayant répondu remettent les chèquiers

19 % ne participent pas.

Quelles sont les raisons invoquées de non distribution :



Détails des réponses autres :

4 « Pas sur place »

- ✓ Je ne suis pas sur place
- ✓ Pas sur place - depuis le COVID - fin mandat Agence Haut Jura
- ✓ Complicé à récupérer n'étant pas sur place
- ✓ je ne suis pas présent à leur arrivée

3 « Pas nécessaires»

- ✓ Je ne ressens pas le besoin de le proposer à mes clients. Il existe déjà beaucoup de moyen de réduction/carte avantage :carte avantage jeune/ chèque lire/pass culture etc
- ✓ Nous avons participé mais l'utilité vue par les clients n'a pas été démontrée
- ✓ Gaspillage énorme peu de personnes l'utilisent .il faut qu'ils durent plusieurs années

2 « location effectuée par une agence »

- ✓ Loué par une agence
- ✓ La location est effectuée par l'OT

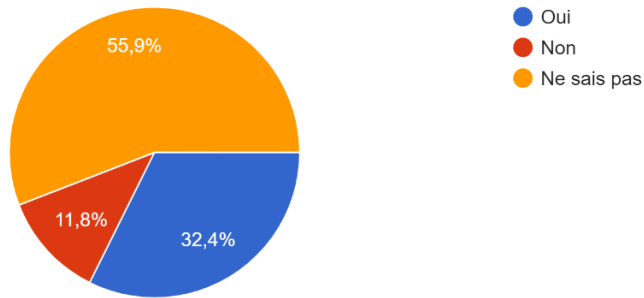
3 « Méconnaissance du dispositif »

- ✓ Je ne reçois pas les chéquiers
- ✓ Je ne savais pas qu'ils étaient dispos à la comcom
- ✓ Nous n'avons pas connaissance de ces chéquiers

2) Vos clients sont ils satisfaits de ces avantages ?

Vos clients sont-ils satisfaits de ces avantages ?

102 réponses



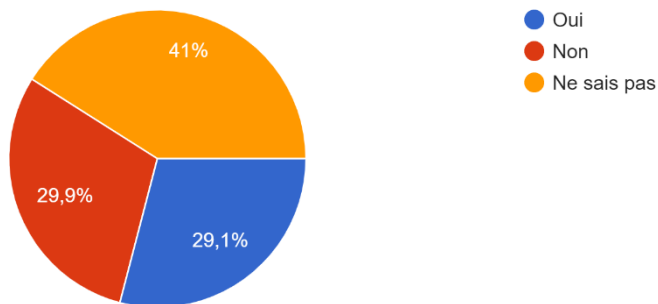
Seuls 32% des personnes ayant répondu savent que leurs clients sont satisfaits

Plus de la moitié ne savent pas.

3) Souhaitez-vous une évolution de ce support ?

Souhaitez-vous une évolution de ce support ?

117 réponses



Presque la moitié des hébergeurs ayant répondu n'a pas d'avis sur l'évolution du produit dans sa forme actuelle.

Le reste des réponses est extrêmement partagé : 30% sont favorables à une évolution du support, 30% ne le sont pas (on peut donc supposer qu'ils sont satisfaits de son format actuel).

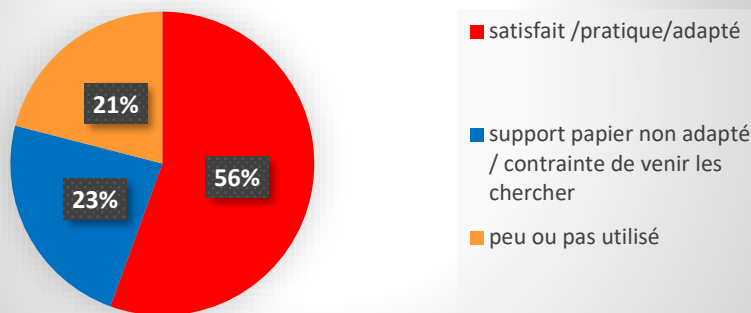
3) Que pensez-vous du support utilisé :

77 réponses ouvertes regroupées par catégorie

49 sans réponses

Que pensez vous du support utilisé

?



= catégorisation des réponses données à la question ouverte

Parmi les réponses ouvertes :

- ✓ pas certain que le support soit en cause
- ✓ Support papier trop lourd. Obligation contrainte de les donner physiquement (quand on n'habite pas sur place) et de reporter les invendus.
- ✓ **Complicé à récupérer en semaine** (pas sur place). Très esthétique mais pas si pratique - Logeur est contraint d'aller les chercher et de les envoyer par courrier Très peu de retour des clients - **très peu d'utilisation malgré l'info donnée**
- ✓ support un peu vieillissant au vu du numérique
- ✓ pas vraiment d'avantages intéressants
- ✓ J'ai remarqué que cet été le carnet rusé avait moins de succès qu'en hiver où il intègre les navettes gratuites
- ✓ Pas certain de l'utilisation. Souvent on me redonne les chéquiers tels quels. Pour moi cela reste un outil qui **permet à mes locataires de mieux digérer la taxe de séjour**
- ✓ Bon sans connaître vraiment le résultat auprès de mes locataires
- ✓ je n'aime pas être le distributeur de ce support, c'est contraignant pour moi d'aller chercher et de remplir
- ✓ **peut être prévoir une application**
- ✓ **Changer tout les 6 mois qu'il y a un gaspillage pour 2 carnets utilisés**

- ✓ Je trouve génial ce principe de chequier rusé. Cela donne un cadeau de bienvenue supplémentaire et pense honnêtement que cela fait découvrir rapidement toutes les activités sur la station. Après, je constate que **90% de mes locataires ne les utilisent pas. Je ne comprends pas pourquoi.**
- ✓ L'idée est séduisante, pour faire un peu passer la taxe de séjour! une remarque: pourquoi arrêter la date de validité pour la saison d'été au 31 août?
Il y a toujours des vacanciers en septembre.
- ✓ Cadeau et fidélisation
- ✓ Skibus
- ✓ Bien pensé - **éventail plus large des annonceurs**

4) Avez-vous des suggestions en tant que contributeur ou des remarques de la part de vos clients :

56 % s'expriment sur cette question

Regroupement des réponses en plusieurs catégories, par ordre de récurrence

Faible consommation des coupons : 15

- ✓ Clients utilisent rarement les offres - maximum 2 tickets détachés - aucune utilisation
- ✓ Chéquiers rusés très peu utilisés
- ✓ Pas assez de partisans et remises accordées
- ✓ beaucoup ne sont pas utilisés

- ✓ Très peu d'utilisation
- ✓ Le chèque est peu utilisé
- ✓ les réductions généralement utilisées sont le musée de la boissellerie quand il est ouvert, l'EMP en cas de mauvais temps, les locations de skis si les vacanciers n'ont pas déjà réservé par internet. Les chèques sont remis à l'arrivée, les vacanciers oublient les informations données et n'utilisent pas les coupons réductions. Très souvent les vacanciers ne consomment pas les activités donnant droit à des réductions (trop cher)
- ✓ Non, rien de plus à dire. Je pense que 5 % environ de mes clients les utilisent.
- ✓ La plupart du temps ces carnets me sont rendus sans être utilisés
- ✓ Ils les utilisent pas,
- ✓ non car bien souvent ne sont pas utilisés, des bons d'achats seraient plus appréciables pour les locataires car tout le monde ne va pas aux restaurants selon leur budget
- ✓ Peu de clients doivent s'en servir
- ✓ Ben non, je trouve super. Mais je ne sais pas pourquoi ils ne les utilisent pas plus désolée
- ✓ Les clients semblent agréablement surpris quand je leurs présente le chèque rusé. Cependant très peu l'utilise. En fin de séjour, je récupère régulièrement les chèques intacts.
- ✓ La pertinence de ce support n'est plus adapté à la conjoncture.

Suggestions sur le format du produit : 14

- ✓ support digital avec code à communiquer aux clients pour avoir accès
- ✓ Un chèque rusé à télécharger sur le téléphone - pour éviter l'impression des chèques
- ✓ Système de QRcode envoyé au client par internet. Lu et vérifié sur application smart phone et permet visualisation date/utilisation/propriétaire
- ✓ dématérialiser - beaucoup de papier jeté
- ✓ affecter un flash code pour ouvrir virtuellement le carnet
- ✓ Dématérialisation Identification locataires pour inscription espace numérique (CCSR)-faciliter mise à jour des offres - Grace à QRcode ou code barre Locataire présente son téléphone au commerçant pour faire scanner ses références et avoir accès à ses avantages
- ✓ Des fiches serez à envoyer par la poste, avec la possibilité de découper facilement....Ou donner par mail sur demande des locataires en expliquant la démarche...
- ✓ Une carte et un lien sur le site de la station Informant des avantages et des commerces, activités participants à l'opération
- ✓ La date inscrite devrait être valable pour une année complète plutôt que fin août et être obligés d'en reprendre des nouveaux
- ✓ Créer une application avec les avantages répertoriés dessus
- ✓ Un carnet po plusieurs années
- ✓ Une application serait plus utile et certainement plus facile à utiliser
- ✓ Si vous passez au numérique, il faudrait quelque chose qui n'ajoute pas de travail aux personnes qui remettent les clés.
- ✓ Flash code pour les locataires avec un dossier d'inscription et un fichier numérique de réduction en montrant ce justificatif

Organisation de la remise du produit : 10

- ✓ Les clients "centrale de réservation" sont obligés de passer par l'OT des Rousses pour récupérer leur carnet. Il serait souhaitable qu'il y ait un dépôt à l'antenne de Lamoura
- ✓ Un envoi postal des chèques rusés (aux propriétaires) ou retrait par les bénéficiaires
- ✓ Nous ne sommes pas concernés par la gratuité du Skibus puisqu'il ne passe plus au Tabagnoz
- ✓ Pas de retour des locataires

- ✓ que l'hébergeur puisse bénéficier des chéquiers - que le client aille chercher le chéquier - clients toujours contents de bénéficier de remises
- ✓ Ne pas différencier carte / chéquier - 1 seul à distribuer pour plus de simplicité
- ✓ Contraignant à récupérer.
- ✓ Concernant les réservations par la centrale, il serait indispensables que les chéquiers soient disponibles dans chaque antenne de l'office de tourisme.
- ✓ Les vacanciers se plaignent de ne pouvoir profiter de ces avantages après le 31 août (réduction sur le billet de train pour Yvoire) par exemple.
- ✓ Avoir des partenaires supplémentaires

Satisfaction sur le produit : 9

- ✓ que l'hébergeur puisse bénéficier des chéquiers - que le client aille chercher le chéquier - clients toujours contents de bénéficier de remises
- ✓ excellents retours - clients ravis d'utiliser le service - point fort SkiBus
- ✓ Peut avoir des offres des commerçants de la station, des bons apéros pour un restaurant, remise dans des magasins...
- ✓ TRES BIEN SURTOUT POUR LES NAVETTES GRATUITES, APRES CELA DEPEND DE LEURS ATTENTES SUR LA STATION (visites, resto, ect...)
- ✓ Aucune remarque particulière sur les 2 couples qui utilisent le document, toutefois ils demandent tous les ans le support
- ✓ Principalement utilisé à une époque pour la navette. mais pas de remarques concernant les remises des commerces.
- ✓ Les clients semblent agréablement surpris quand je leurs présente le chéquier rusé. Cependant très peu l'utilise. En fin de séjour, je récupère régulièrement les chéquiers intacts.
- ✓ C'est apprécié
- ✓ Aucun avantage hormis le skibus pour les nuitées inférieures à 5 nuitées

Remises peu attrayantes inutiles : 8

- ✓ Les remises sont peu intéressantes
- ✓ Pas assez de partisan et remises accordées
- ✓ Cela ne correspond pas à leurs demandes..
- ✓ Avantages moyennement intéressants. Nous les avons utilisés que très rarement (ceux utilisés : wellness, patinoire). Forfait famille acrobranche plus intéressants que l'offre des chèques rusés. Rien sur le ski et les forfaits en hiver (hormis les cours pas intéressants comme avantage).
- ✓ La pertinence de ce support n'est plus adapté à la conjoncture.
- ✓ Les clients habitués ne sont pas intéressés par le chéquier : beaucoup de gaspillage !
- ✓ Les clients trouvent cela complètement inutile
- ✓ Aucun avantage hormis le skibus pour les nuitées inférieures à 5 nuitées

Suggestions sur taxe de séjour : 2

Baisser le montant de la taxe de séjour - nulle part n'est aussi élevée

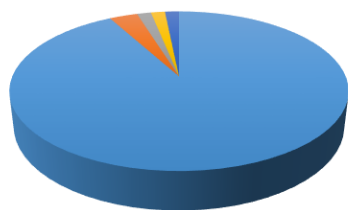
les chéquiers rusés ne doivent pas faire oublier les villages autres que celui Des Rousses: la taxe est la même

5) L'hébergement que je loue est

Le profil des hébergeurs ayant répondu au questionnaire :

Majoritairement des loueurs de meublés

Typologie des hébergeurs



- Meublé/gîte/résidence secondaire/studio dans résidence
- Chambre d'hôte
- Hotel
- Gite d'étape + chalet associatif
- centre de vacances/villages vacances

108 réponses pour le nombre de lits

Catégorie	Total des lits	Part en nombre de lits (%)
Meublé/gîte/résidence secondaire/studio dans résidence	556	49
Chambre d'hôte	35	3
Hôtel	185	16
Gite d'étape + chalet associatif	38	3
centre de vacances/villages vacances	310	28
TOTAL	1124	100