

M&BD

Démarche Smart Villages & Enquête de satisfaction auprès des résident.e.s secondaires

Commune de Riddes

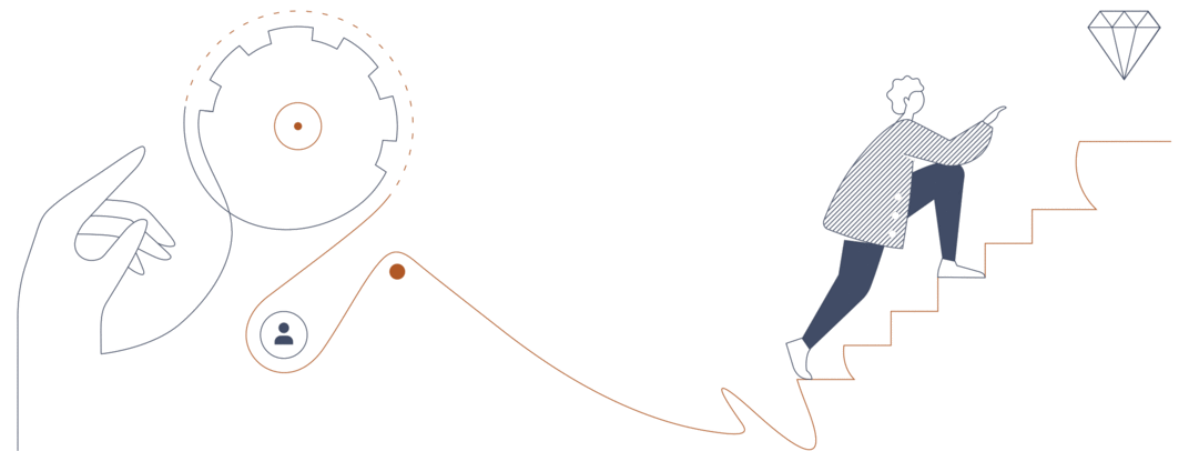
25 juin 2022

Qui sommes-nous ?

Un cabinet de conseil stratégique

Notre mission

Mettre nos compétences au service d'organisations privées et publiques pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs plus rapidement et d'en viser de plus ambitieux.



Disciplines

Stratégie d'entreprise

Gouvernance

Organisation

Ressources humaines

Marketing &
Développement des
affaires

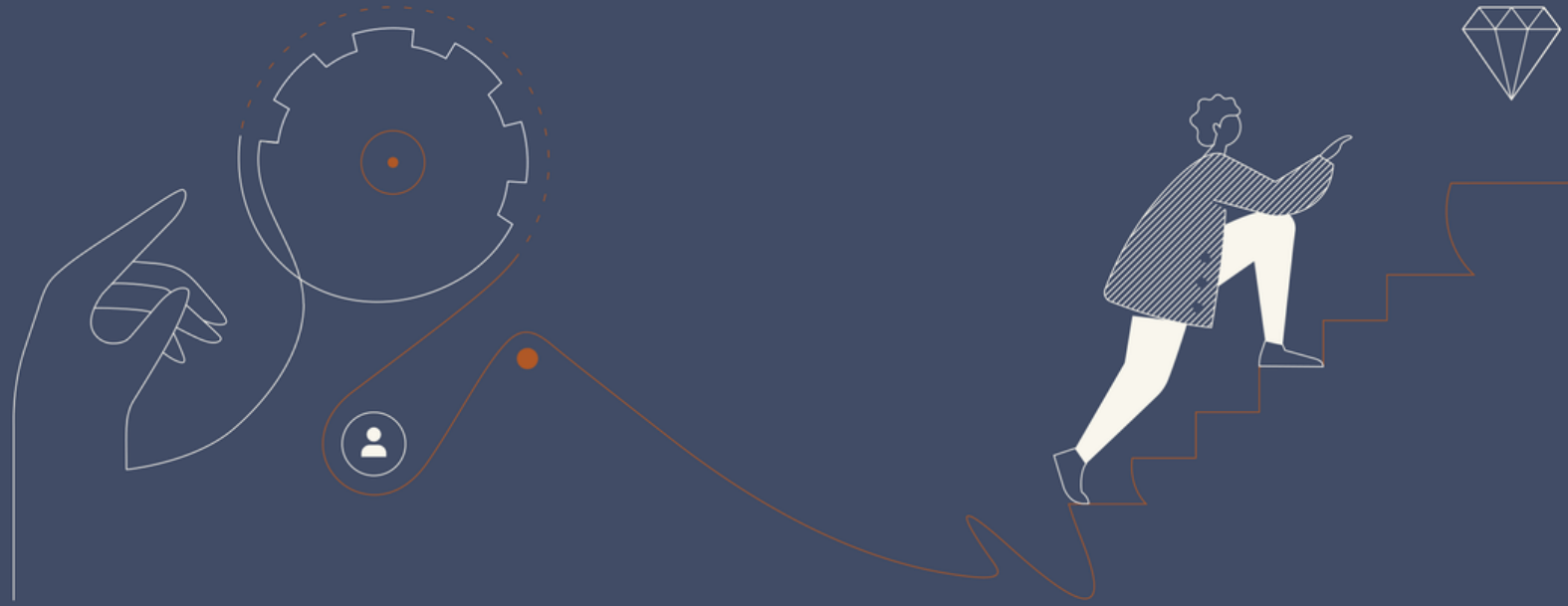
Transformation digitale

Innovation

Expérience client

M&BD

Les projets



Deux projets

1

Enquête de satisfaction auprès
des résidents secondaires

2

Démarche Smart Villages

Enquête de satisfaction auprès des résidents secondaires

- Une initiative de la Commune de Riddes
- Questionnaire élaboré par la Commune
- Questionnaire envoyé aux résidents secondaires par la Commune
- Analyse des résultats et élaboration du rapport par M^eBD
- **Objectif principal** : Evaluer la satisfaction des résidents secondaires

Démarche Smart Villages

- Une initiative lancée au niveau européen (Interreg)
- Une mesure pilote soutenue par le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) et le Groupement suisse pour les régions de montagnes (SAB)
- Avec la participation d'une quarantaine de communes / régions de montagne suisses
- **Objectif principal** : Par le biais d'un processus participatif, les communes élaborent des mesures concrètes, afin d'améliorer la qualité de vie de leur population et de réduire la consommation des ressources.

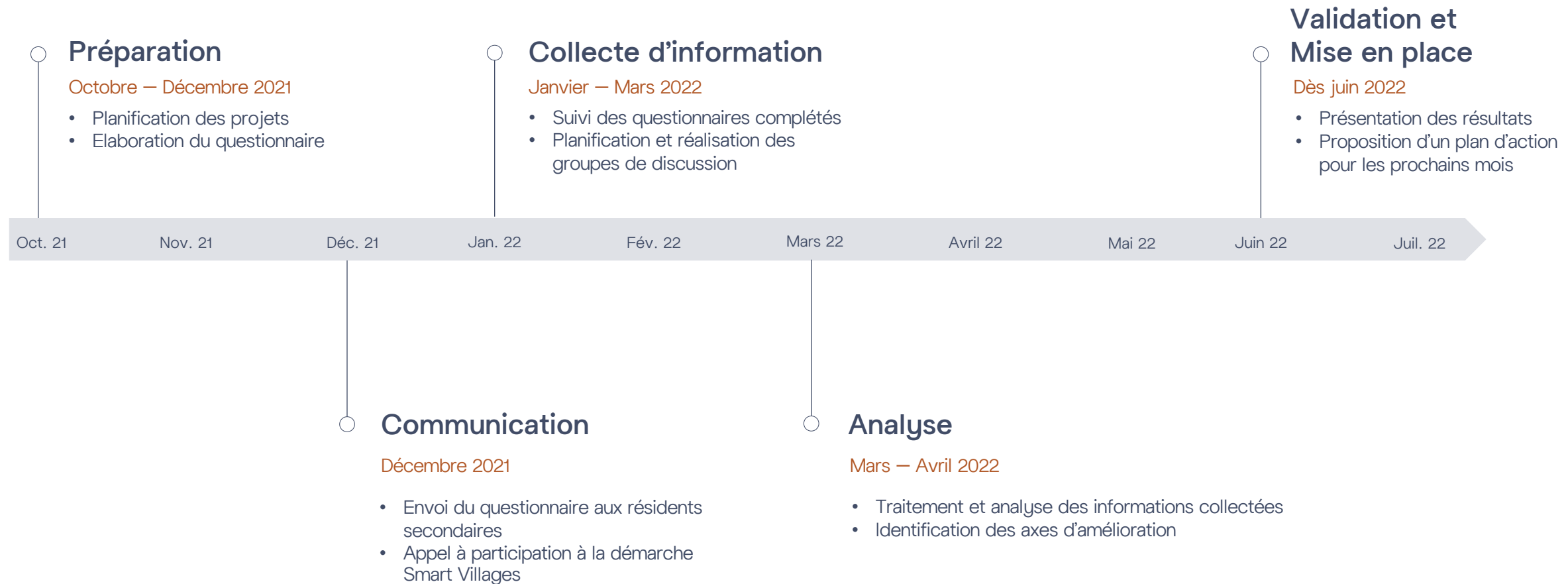
Être une région «smart», c'est quoi ?

- Villages / région / ville qui favorise les technologies de l'information et de la communication (T.I.C) pour :
 - renforcer la **qualité des services** proposés
 - améliorer l'**environnement de vie** de ses résidents
 - dans une logique de **consommation durable** et de **transition numérique**.

Objectifs des deux projets

Comprendre les attentes et les besoins des résidents, et tout particulièrement ceux des résidents secondaires, de Riddes et de sa station touristique de La Tzoumaz, afin de permettre à la Commune de mettre en place des actions qui répondent à ces besoins

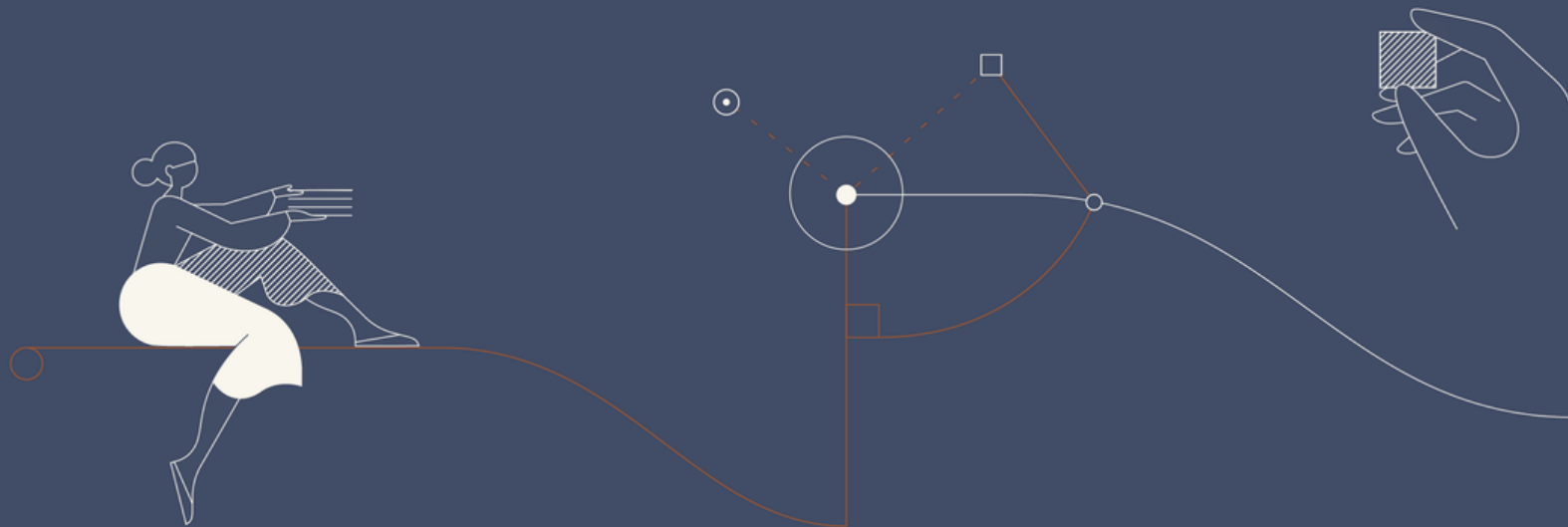
Étapes et activités réalisées



Objectif de la séance d'aujourd'hui

Présenter les résultats principaux des deux projets :

- Enquête de satisfaction
- Démarche Smart Villages



M&BD

Résultats principaux

Smart Villages & Enquête de satisfaction

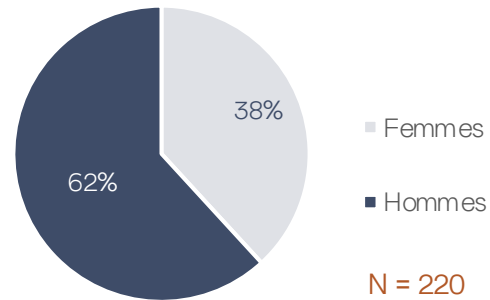
Collecte d'information



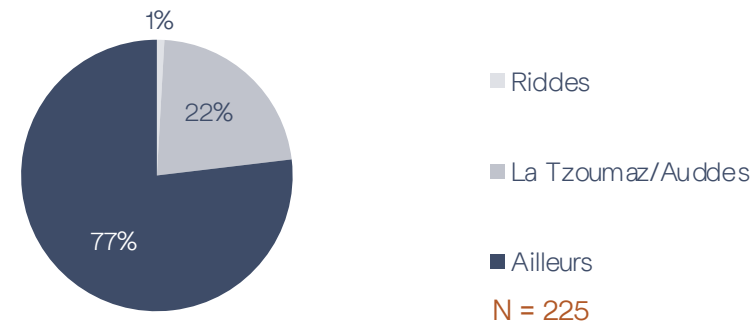
+ 4 personnes ayant fourni par écrit leurs idées et suggestions d'amélioration

Profils des répondants à l'enquête

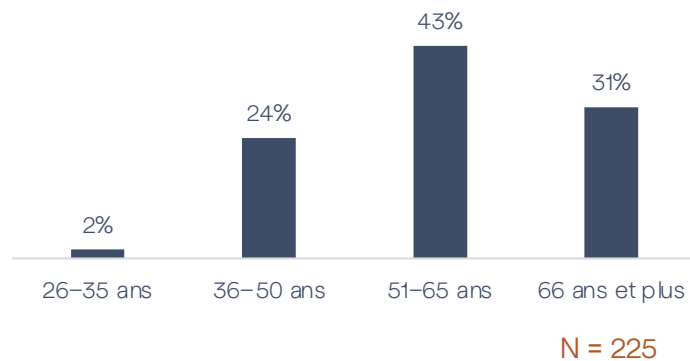
Répartition des répondant-e-s par sexe



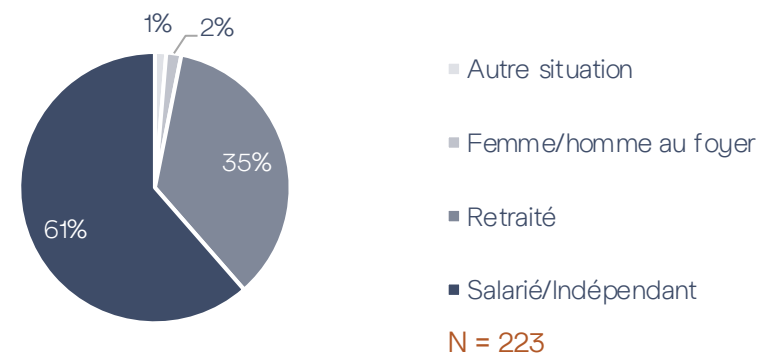
Répartition des répondant-e-s par lieu de résidence



Répartition des répondant-e-s par classe d'âge



Répartition des répondant-e-s par activité principale



Groupes de discussion

	Nombre de participant·e·s	Typologies de participant·e·s
Groupe 1	4 participant·e·s	<ul style="list-style-type: none">○ 3 résident·e·s secondaires○ 1 résident
Groupe 2	6 participant·e·s	<ul style="list-style-type: none">○ 3 résident·e·s○ 3 résident·e·s secondaires

Date
2 mars 2022

Durée
1.5 heure
par groupe

Satisfaction générale

Niveau de satisfaction globale des répondant·e·s lors de leur séjour



N = 222

Infrastructures sportives et/ou d'extérieur



Satisfait et très
insatisfait



Insatisfait et très
insatisfait



Neutre

Sentiers de randonnées estivales	88%	3%	9%
Sentiers de randonnées hivernales et raquettes	71%	20%	9%
Domaine skiable	85%	4%	11%
Offre de sports d'hiver en général	83%	7%	10%
Piscine communale	35%	33%	32%
Patinoire	58%	17%	25%
Espace nature	93%	6%	1%

Commerces



Satisfait et très
insatisfait



Insatisfait et très
insatisfait



Neutre

Offre des magasins / shopping	49%	25%	26%
Ouverture des magasins en haute saison	84%	5%	11%
Ouverture des magasins en basse saison	63%	17%	20%

Restaurants



Satisfait et très
insatisfait



Insatisfait et très
insatisfait



Neutre

Offre de restaurants	33%	38%	29%
Ouverture des restaurants en haute saison	73%	18%	9%
Ouverture des restaurants en basse saison	29%	43%	28%

Mobilité



Satisfait et très
insatisfait



Insatisfait et très
insatisfait



Neutre

Facilité d'accès par la route	89%	2%	9%
Facilité d'accès en transports publics	17%	68%	15%
Mobilité à l'intérieur de la station	67%	13%	20%
Parkings	78%	22%	0%
Signalisation dans la région	72%	4%	24%

Hospitalité



Satisfait et très
insatisfait

Insatisfait et très
insatisfait

Neutre

	71%	22%	6%
Accueil général			
Accueil dans les magasins	78%	15%	7%
Accueil dans les restaurants	76%	18%	6%
Accueil des prestataires d'activités	79%	14%	7%

Infrastructures et services pour enfants



Satisfait et très
insatisfait



Insatisfait et très
insatisfait



Neutre

Places de jeu

68%

10%

22%

Offre d'animations et services de garde

45%

23%

32%

Ambiance, animation et divertissement



Satisfait et très
insatisfait



Insatisfait et très
insatisfait



Neutre

Offre de visites de la région / destination	47%	31%	22%
Offre de divertissements et manifestations	42%	18%	40%
Offres alternatives en cas de mauvais temps	11%	57%	32%
Fêtes, vie nocturne et après-ski	29%	33%	38%

Divers



Satisfait et très
insatisfait



Insatisfait et très
insatisfait



Neutre

Informations touristiques sur place

73%

20%

7%

Sécurité

82%

4%

14%

Propreté générale

81%

14%

5%

Atmosphère & Ambiance

70%

25%

5%

Gestion responsable de la région

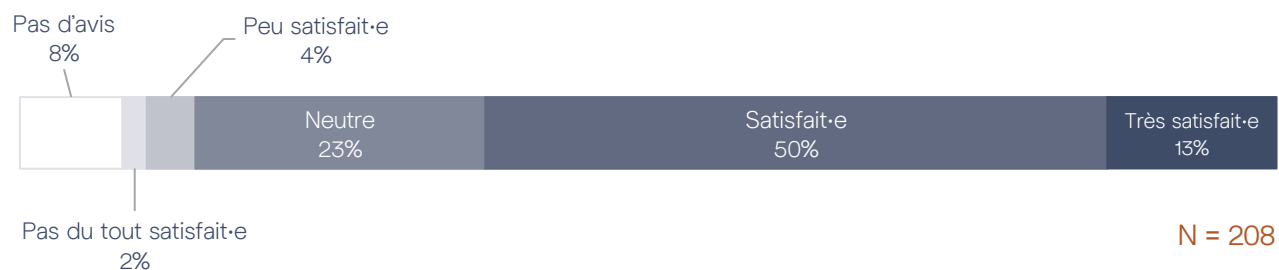
67%

25%

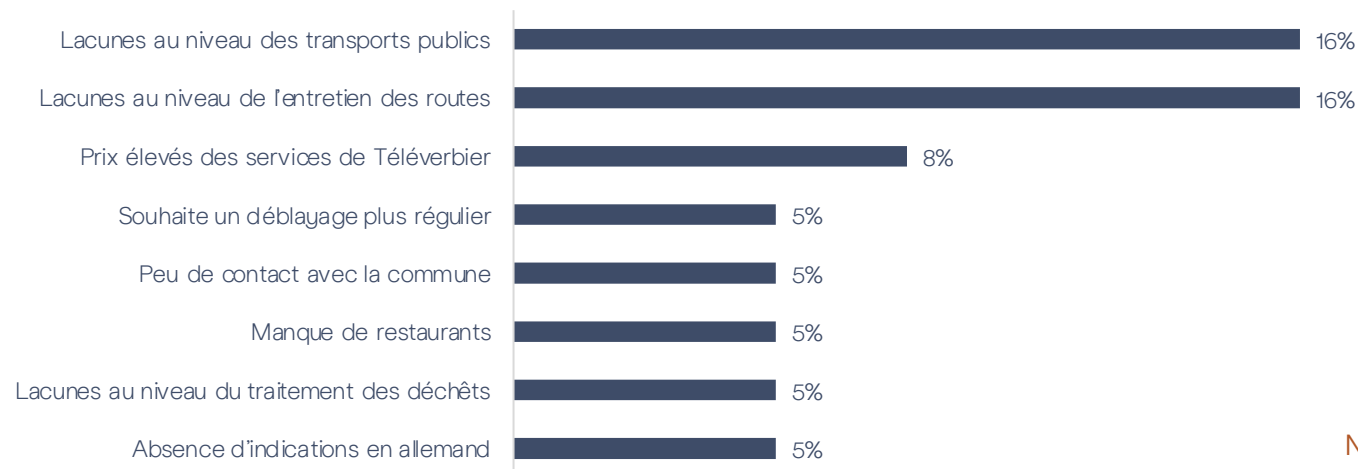
8%

Services de la Commune

Satisfaction des répondant·e·s au niveau des services de la Commune

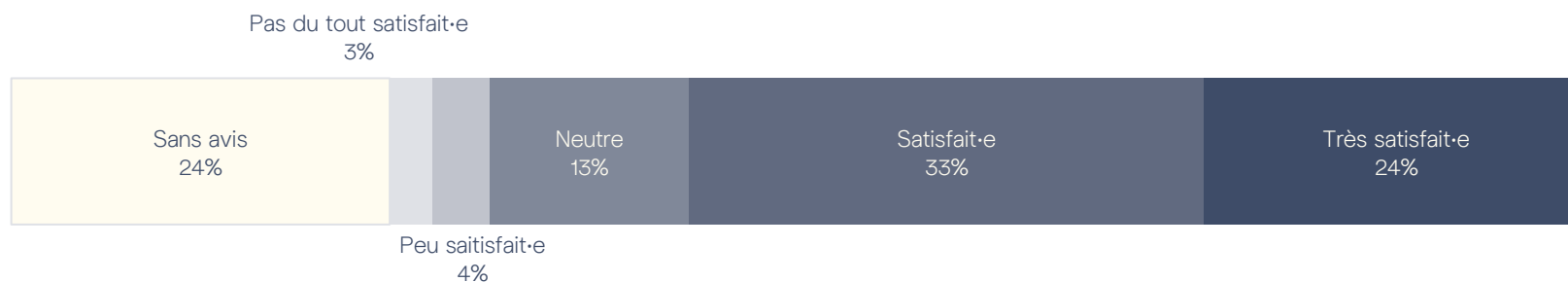


Principales causes d'insatisfaction au niveau des services de la Commune

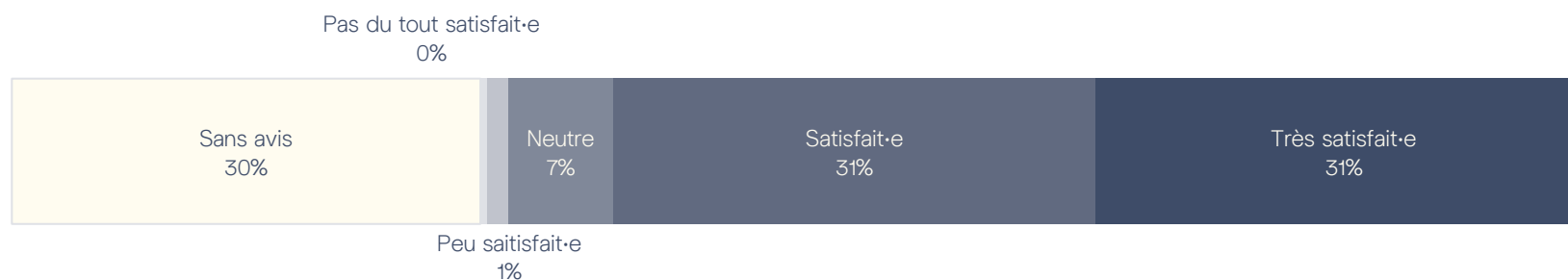


Office de tourisme

Êtes-vous satisfait·e de la qualité des prestations proposées par l'office du tourisme ?



Êtes-vous satisfait·e des horaires d'ouverture de l'office du tourisme ?



Principaux éléments des groupes de discussion

- **Mobilité** : liaison directe et fiable entre Riddes et La Tzoumaz ; professionnalisation et développement du système de covoiturage; amélioration des routes; amélioration de la signalisation
- **Smart devices** : installation de casiers connectés, smart meter
- **Communication** : développement de l'application de la Commune, centralisation et information «plus fun», développement du guichet virtuel (e-gov)
- **Mise en réseau** : plateforme de réservation de services et spécialistes médicaux, accès à distance aux experts
- **Restaurants** : meilleure coordination au niveau des horaires d'ouverture et développement de l'offre
- **Animation** : davantage d'événements et d'animations pour augmenter l'attractivité du village, lieux de rencontre
- **Avantages R2** : mettre en place des avantages R2, par exemple sur les tarifs des forfaits de ski, abonnements internet

Axes d'amélioration

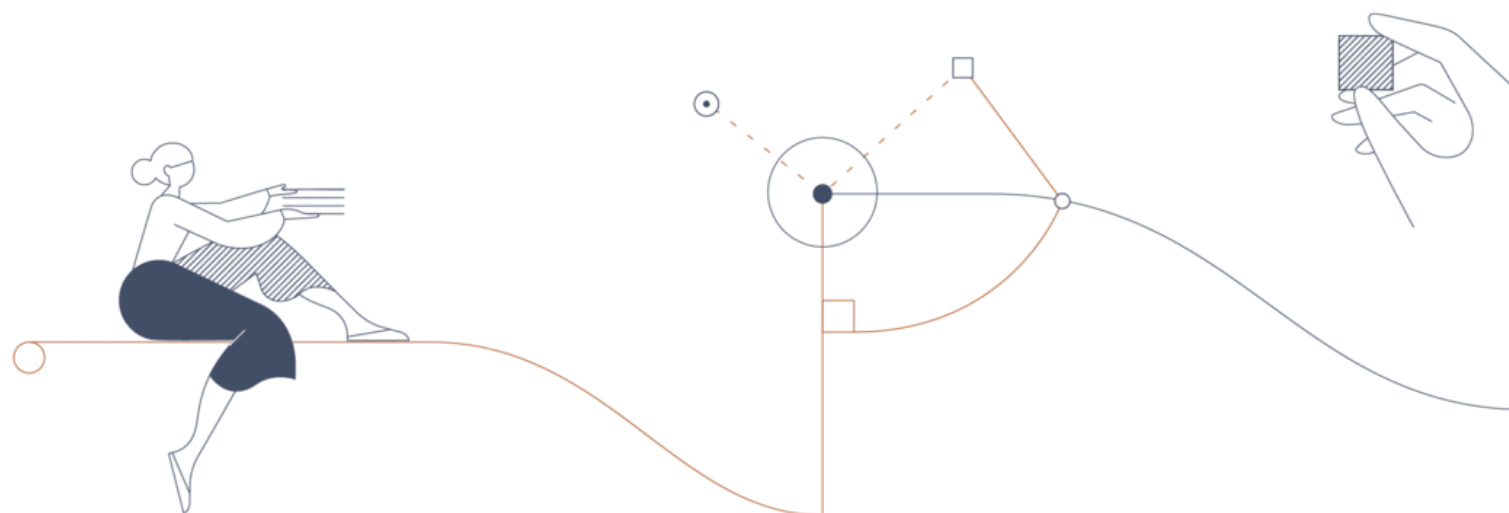
- Mobilité et accès à la station
- Animation de la station
- Offre de restaurants
- Centralisation et développement de la communication (application et guichet virtuel)
- Offre et avantages spécifiques pour le statut de résident secondaire

Pour plus d'information

Rapport complet de l'enquête de satisfaction

Disponible prochainement et téléchargeable sur
www.riddes.ch

Des questions ?



M&BD



Merci !

Clause de confidentialité

M[®]BD Consulting SA

Avenue d'Ouchy 4
1006 Lausanne

Rue de Cornavin 11
1201 Genève

+41 22 575 33 77

www.mbdconsulting.ch

info@mbdconsulting.ch

Ce document a été rédigé par M[®]BD Consulting SA et ne doit pas être copié, modifié, offert, vendu ou transmis à un tiers de toute autre manière, sans l'accord de M[®]BD Consulting SA. Nonobstant la volonté d'exposer les faits avec exactitude et de garantir l'équilibre et la compréhension des avis figurant, le but de ce document n'est pas de fournir une présentation exhaustive. Il sert d'introduction sommaire aux affaires de M[®]BD Consulting SA. Lorsque le document indique que les informations et statistiques proviennent d'une source externe, on ne saurait considérer que M[®]BD Consulting SA a contrôlé l'exactitude de ces informations et statistiques ni qu'elle les a approuvées. Ni M[®]BD Consulting SA ni ses directeurs, cadres, collaborateurs et consultants, ni aucune autre personne, ne répondent d'un éventuel dommage, direct ou indirect, qui résulterait de l'utilisation des informations précitées. Les faits et informations contenus dans le présent document qui se rapportent à des services, des tendances ou à des situations de marchés correspondent à l'état actuel des données disponibles sans recherche déraisonnable. A l'avenir des modifications sont possibles. Ni M[®]BD Consulting SA, ni ses directeurs, cadres, collaborateurs et consultants, ni aucune autre personne, ne fournissent de garantie, expresse ou tacite, quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité des informations contenues dans le présent document. Ni M[®]BD Consulting SA, ni ses directeurs, cadres, collaborateurs et conseillers, ni aucune autre personne, ne répondent d'un éventuel dommage, direct ou indirect, qui résulterait de l'utilisation du présent document. Le présent document contient des déclarations concernant M[®]BD Consulting SA qui sont orientées vers l'avenir et qui comportent certains risques et incertitudes. Le lecteur doit être conscient du fait que de telles déclarations constituent des pronostics qui peuvent s'écarter sensiblement de l'évolution et des résultats réels. Toutes les déclarations orientées vers l'avenir se fondent sur les données dont M[®]BD Consulting SA dispose au moment de la rédaction du présent document. Tous les commentaires et informations figurant dans le présent document (y compris dans d'éventuelles annexes) n'ont pas pour but de contourner des inconvénients et/ou sanctions qui résulteraient de lois nationales et/ou d'une convention internationale ; ils ne doivent pas non plus être utilisés à cette fin. Les données figurant dans le présent document ne sont pas assimilables à une offre de M[®]BD Consulting SA. Une relation contractuelle ne saurait se nouer que sur la base d'une offre juridiquement contraignante conformément aux documents d'un contrat de mandat ou de conseil valable et aux conditions stipulées dans celui-ci.