

M & BD

Rapport

Enquête de satisfaction auprès
des résident·e·s secondaires

CONFIDENTIEL — CONFIDENTIEL — CONFIDENTIEL — CONFIDENTIEL — CONFIDENTIEL — CONFIDENTIEL — CONFIDENTIEL — CONFIDENTIEL — CONFIDENTIEL — CONFIDENTIEL

Commune de Riddes
Mars - Avril 2022

Table des matières

Table des matières	2
Synthèse générale	3
Analyse des données	5
Profil des répondant·e·s	5
Résultats de l'enquête	7
Partie I : Informations générales	8
Partie II : Occupation et mise en location des résidences secondaires ..	14
Partie III : Activités et offre touristique	20
Partie IV : Communication et information	47
Synthèse des résultats	54
La démarche Smart Villages	60
Être un village « Smart »	60
Une démarche participative	60
Le développement d'un plan d'action	60
Résultats des groupes de discussion « Smart »	61

Synthèse générale

Introduction

Le présent rapport s'articule en deux phases. Premièrement, il contient les résultats de l'enquête de satisfaction conduite auprès de résident·e·s secondaires de La Tzoumaz. Ensuite, une partie est dédiée à la démarche Smart Villages et présente la méthodologie avec laquelle les actions d'amélioration ont été récoltées, agrégées puis priorisées. L'objectif du rapport est de permettre l'élaboration d'un plan d'action permettant à la Commune de Riddes d'améliorer la qualité de vie (de séjour) de ses résident·e·s (secondaires).

Les principaux constats découlant dans l'enquête de satisfactions aux résident·e·s secondaires sont présentés ci-après :

Une mobilité difficile

L'absence de liaison directe et fiable entre Riddes et La Tzoumaz est un point central d'insatisfaction chez les visiteurs/euses souhaitant se rendre dans la station en transports publics. De plus, l'absence de bus en fin de journée et dans la soirée empêche certains résident·e·s secondaires d'accéder à la station en transports publics alors même qu'ils/elles quittent leur domicile principal en milieu d'après-midi. À noter que certaines personnes rejoignant la station en voiture relèvent le mauvais état des routes.

Le manque de flexibilité au niveau de la télécabine assurant la liaison avec Verbier est également un point d'amélioration. Plusieurs personnes déplorent l'étroitesse des horaires et la fermeture de la cabine en basse saison.

Plusieurs canaux de communication

La Commune et l'Office du tourisme disposent de plusieurs canaux pour communiquer des informations aux résident·e·s (R1 et R2) et aux éventuels visiteurs (sites web, groupes Whatsapp, application, courrier postal, email, newsletter, etc.). De plus, les résident·e·s ont créé leurs propres groupes Whatsapp, notamment pour s'organiser en matière de covoiturage. De manière générale, une quantité plus grande d'informations est souhaitée (incluant des aspects ludiques).

Le fait que tous les résident·e·s ne fassent pas partie du groupe Whatsapp ou n'utilisent pas l'application pose problème. En effet, cela oblige à multiplier les communications sur de nombreux canaux pour informer les publics cibles. L'application de la Commune semble présenter un grand potentiel pour harmoniser les communications et centraliser au maximum le flux d'information. Il semble pertinent d'améliorer l'application en y intégrant des fonctionnalités qui seront rendues essentielles pour les utilisateurs/trices. Ainsi, l'application deviendra incontournable et les informations pourront être centralisées.

Un manque de lieux de rencontre

Il semble qu'un manque global d'animation affecte la station et génère une certaine insatisfaction chez les résident·e·s. Le manque de lieux de rencontres (ou leur fermeture prolongée/simultanée) contribue naturellement à ce manque d'animation et les lacunes au niveau de l'offre de restaurants et de commerces en particulier ont été fréquemment relevées. À noter que des activités sont organisées par l'Office du tourisme mais que les participant·e·s sont très peu nombreux/euses et affirment, pour la plupart, ne pas être intéressé·e·s. Il semble donc pertinent de revoir cette offre d'activités et de s'aligner avec les intérêts des résident·e·s.

Un enjeu clé

Le ski revêt une importance centrale pour les résident·e·s secondaires qui, dans l'ensemble, sont vraiment satisfait·e·s du domaine. Cependant, de nombreuses remarques concernant le prix jugé excessif des abonnements et l'absence de réductions pour les résident·e·s secondaires ont été formulées. Par ailleurs, le manque de flexibilité au niveau de l'offre d'abonnements a également été relevé. Même si, comme évoqué, le niveau de satisfaction est élevé, il est important de tenir compte des commentaires négatifs et d'amorcer un dialogue avec Télervier. En effet, garantir l'attractivité du domaine skiable est un enjeu central puisque le ski est une des motivations premières des visiteurs/euses de la région.

Ce qu'il faut retenir

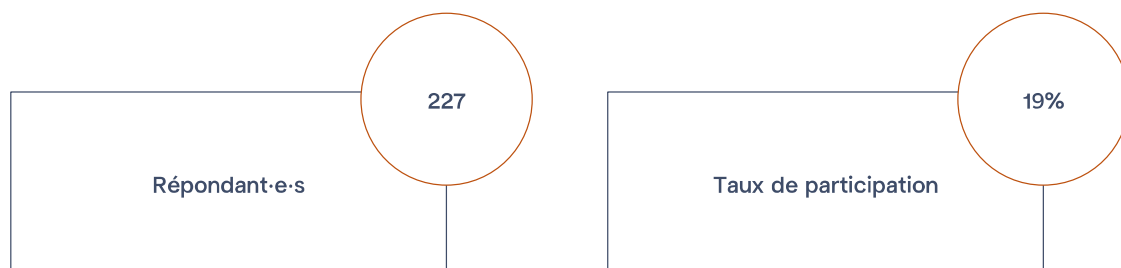


Plusieurs projets jugés prioritaires ont trait à la digitalisation. En effet, améliorer l'expérience-utilisateurs du guichet virtuel, digitaliser certaines opérations (paiement de taxe, demande de certificat, etc.) et ajouter des fonctionnalités à l'application dans le but d'en faire le canal central de la Commune sont des projets clés. Comme évoqué, communiquer plus d'informations en favorisant les canaux digitaux et en incluant des aspects ludiques et festifs est également important. Entamer un dialogue avec Téléverbier pour proposer une meilleure offre de ski est aussi un projet central. Enfin, développer un concept de mobilité, notamment en assurant une liaison directe en Riddes et La Tzoumaz, et améliorer l'offre de restaurants/commerces, et l'animation dans la station en général, sont des projets clés.

Analyse des données

Pr

Sur



Par
Reli

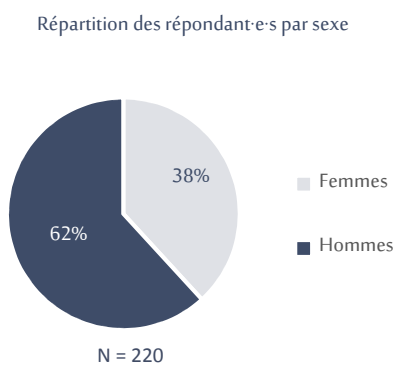


Figure 2 : Répartition des répondant-e-s par sexe

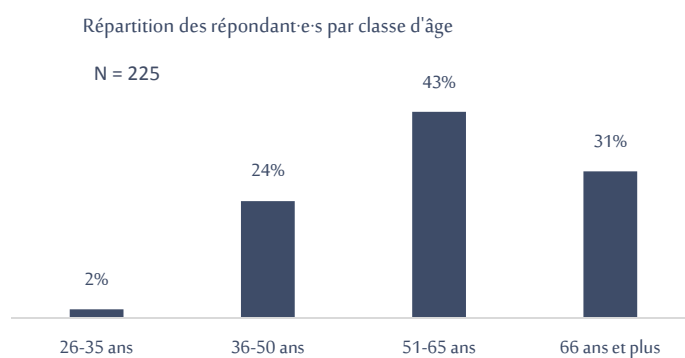


Figure 3 : Répartition des répondant-e-s par classe d'âge

En termes de lieu de résidence, moins d'un quart des répondant-e-s habite dans la Commune de Riddes à l'année, comme illustré dans le graphique ci-dessous.

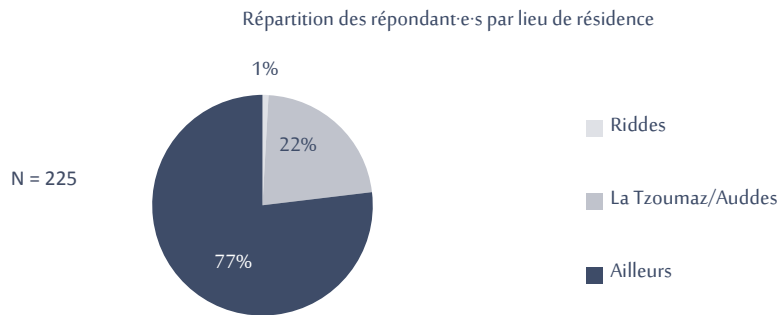


Figure 4 : Répartition des répondant-e-s par lieu de résidence

Parmi les répondant-e-s qui ne résident pas dans la commune, 91% habitent en Suisse. De plus, les trois quarts sont répartis entre les cantons de Vaud, du Valais, de Neuchâtel, de Genève et de Berne.

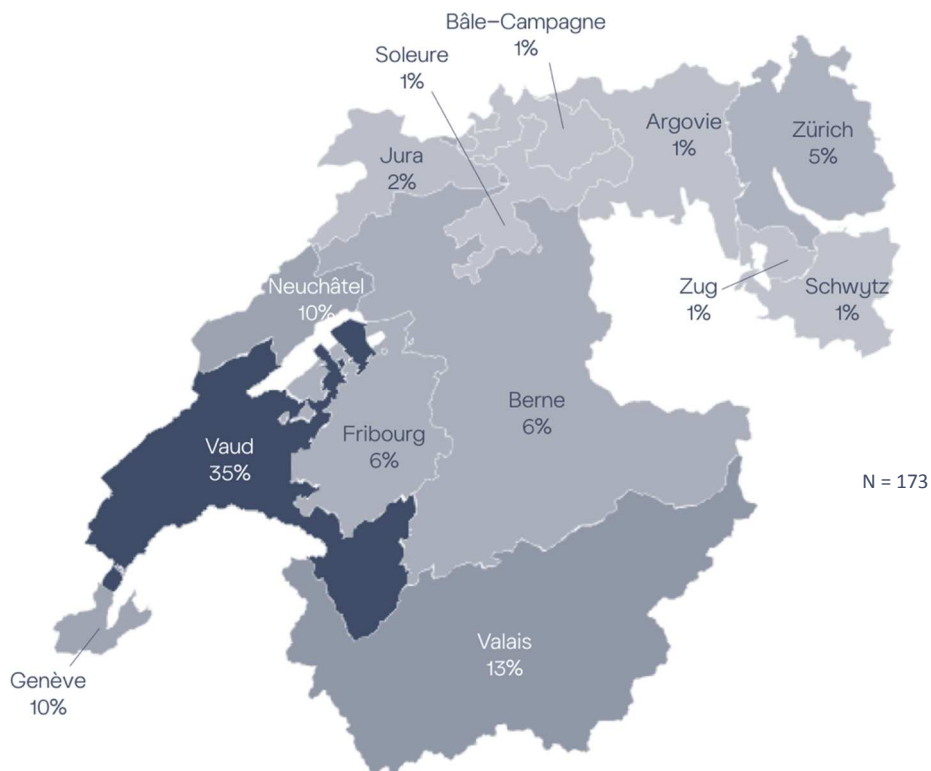


Figure 5 : Répartition des répondant-e-s n'habitant pas dans la commune mais résidant en Suisse

Les 9% provenant de l'étranger résident principalement en France et en Allemagne, comme le montre la figure suivante :

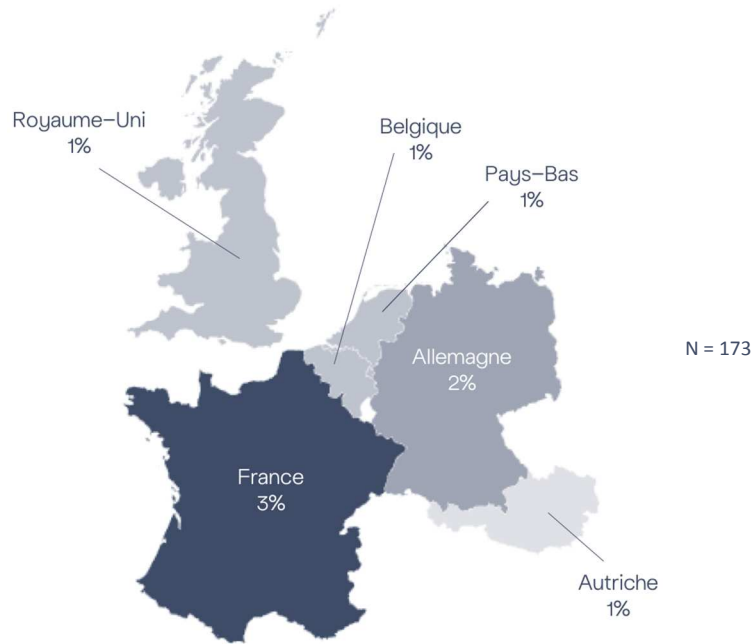


Figure 6 : Répartition des répondant·e·s résidant à l'étranger

Enfin, la majorité des participant·e·s au sondage est composée de salarié·e·s / indépendant·e·s ou de retraité·e·s.

Répartition des répondant·e·s par activité principale

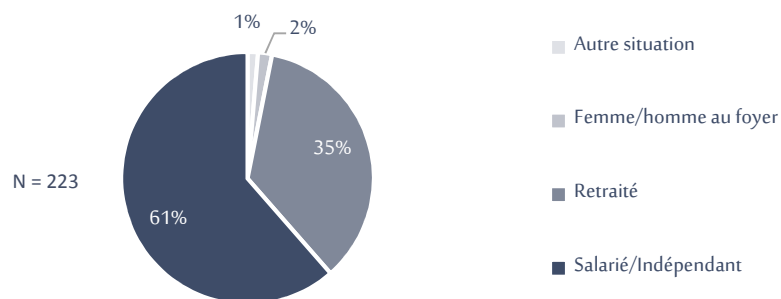


Figure 7 : Répartition des répondant·e·s par activité principale

Résultats de l'enquête

Cette partie est dédiée à la présentation des résultats de l'enquête de satisfaction. Sa structure suivra celle du questionnaire envoyé aux résidents secondaires et s'articulera donc comme suit :



Partie I : Informations générales

Informations sur les répondant·e·s

Environ 75% des répondant·e·s ont connu La Tzoumaz par leur famille (39%) ou leurs amis (33%). En revanche, les réseaux sociaux et la publicité arrivent en dernières positions.

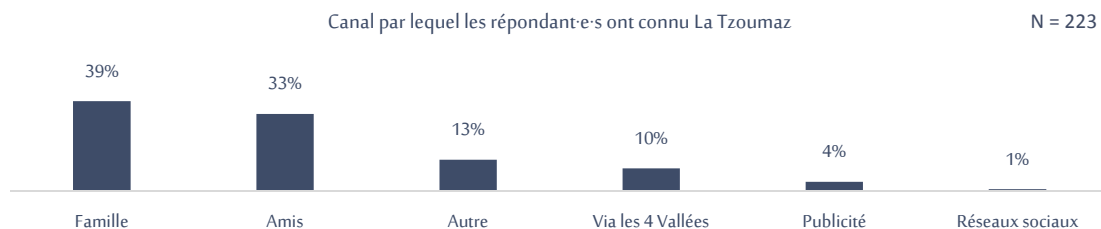


Figure 9 : Canal par lequel les répondant·e·s ont connu la Tzoumaz

De plus, la presse et les agences immobilières sont les sources alternatives les plus citées par les 13% ayant répondu « Autre » à la question ci-dessus. La figure ci-dessus illustre les sources alternatives mentionnées par les répondant·e·s. À noter que plus la taille de la phrase est grande, plus elle a été mentionnée par les répondant·e·s.

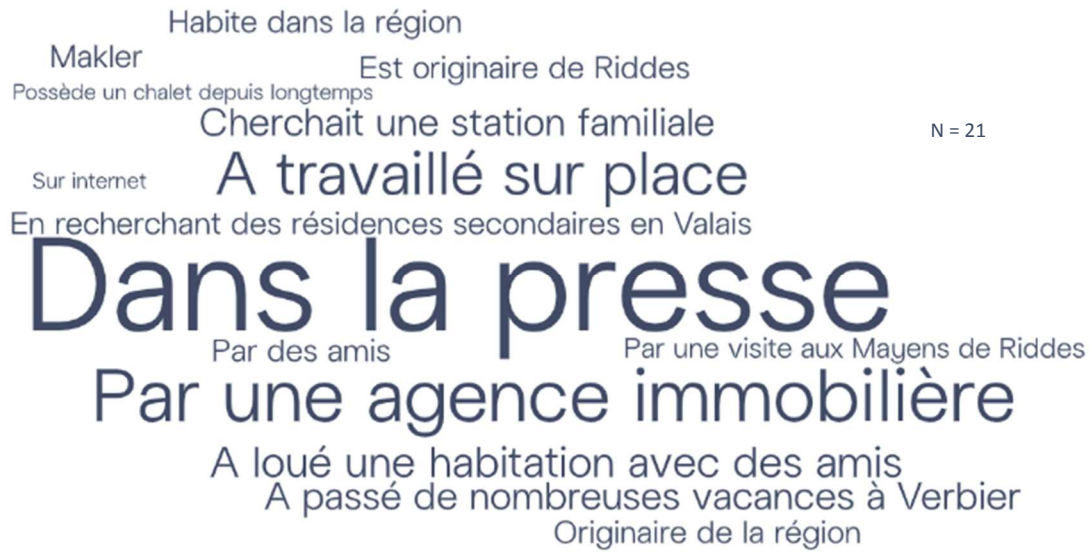


Figure 10 : Autres canaux par lesquels les répondant-e-s ont connu La Tzoumaz

Le niveau de satisfaction en ce qui concerne les services de la Commune semble plutôt bon. En effet, 69% affirment être satisfait-e ou très satisfait-e. À noter que la part des personnes ayant répondu « neutre » est relativement élevée (23%).



Figure 11 : Satisfaction des répondant-e-s au niveau des services de la Commune

Parmi les 191 personnes ayant exprimé leur niveau de satisfaction sur les services communaux, 38 ont choisi de laisser une remarque. Leurs commentaires sont présentés dans la figure ci-dessous.

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

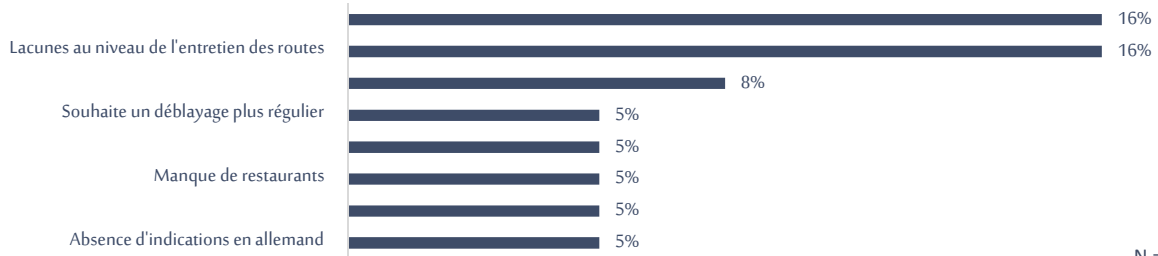


Figure 12 : Principales causes d'insatisfaction au niveau des services de la Commune

Les autres commentaires suivants ont également été récoltés. À noter qu'ils n'ont été mentionnés qu'une seule fois.

Manque de commerces

- Manque d'équité
- Manque de places de parc vers les remontées mécaniques
- Manque d'entretien des espaces verts
- Lacunes au niveau des services communaux
- Absence de réduction sur le ski pour les résidents secondaires
- Absence de solution permanente pour l'élimination des déchets verts à La Tzoumaz
- Pas assez de contrôles de vitesse
- Absence de bancomat
- Lacunes au niveau de l'accueil dans le magasin d'alimentation
- Lacunes au niveau du tri des déchets
- Manque d'indication pour les chemins de raquette
- Manque de sacs pour les crottes de chien

Figure 13 : Autres causes d'insatisfaction sur les services de la Commune

Parmi les résident-e-s secondaires ayant répondu au questionnaire, presque tou-te-s ne possèdent qu'une résidence secondaire. De plus, les personnes en possédant plusieurs en ont rarement plus de deux.

Répartition des répondant-e-s par nombre de logement-s possédé-s



Figure 14 : Répartition des répondant-e-s par nombre de logement-s possédés

Répartition des répondant-e-s possédant plusieurs résidences secondaires par nombre de logements

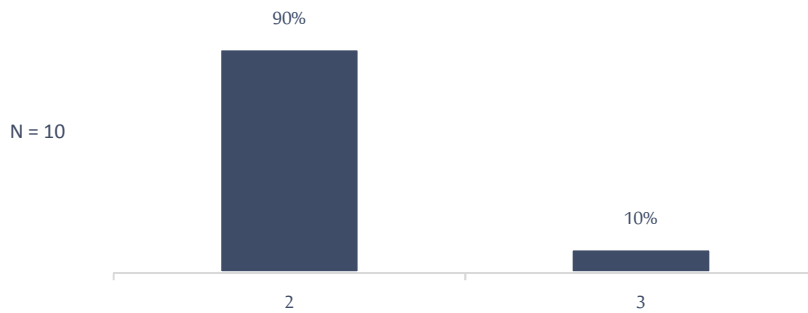


Figure 15 : Répartition des répondant-e-s possédant plusieurs résidences secondaires par nombre de logements

Soulignons également que légèrement moins de la moitié des répondant-e-s possèdent leur-s résidence-s secondaire-s depuis plus de 20 ans. De plus, moins d'un tiers la/les possèdent depuis moins de 10 ans.

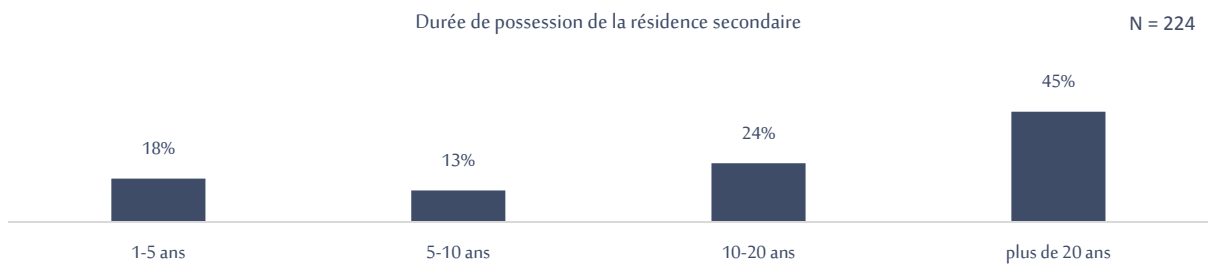


Figure 16 : Durée de possession de la résidence secondaire

Informations sur les résidences secondaires

La proportion des logements construits entre 1971 et 1980 est particulièrement élevée. En effet, un tiers des résidences secondaires date de cette période. Par ailleurs, moins d'un tiers des logements a été construit après 1980. À noter que 17% des répondant-e-s ne connaissent pas la période à laquelle leur logement a été construit.

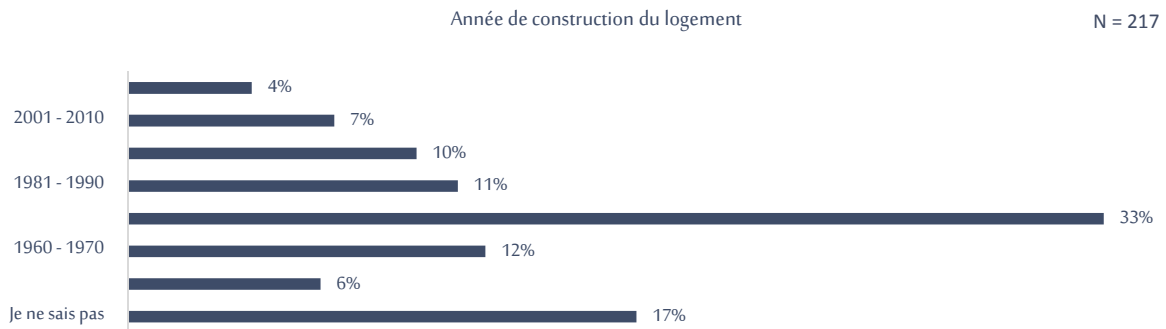


Figure 17 : Année de construction du logement

Précisons que plus des deux tiers des logements ont subi une réparation/rénovation et que la plus récente date, dans plus de 60% des cas, d'après 2016.

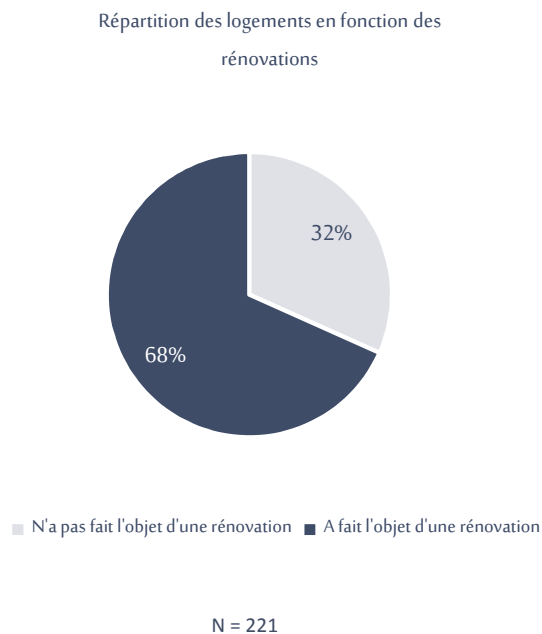


Figure 19 : Répartition des logements en fonction des rénovations

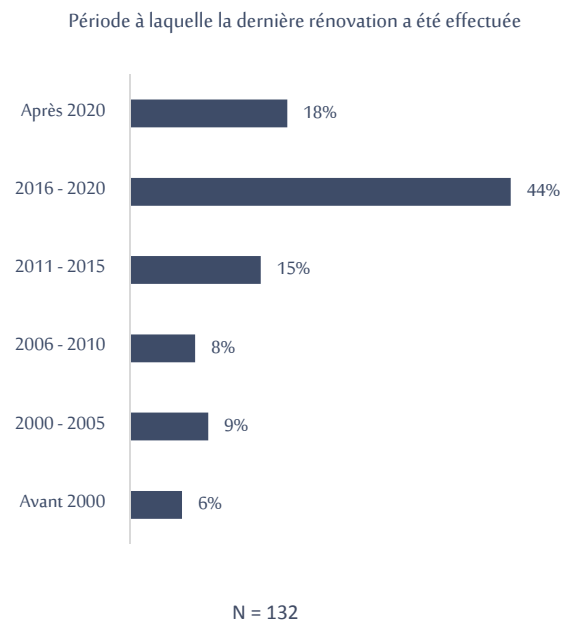


Figure 18 : Période à laquelle la dernière rénovation a été effectuée

En termes de chauffage, la chaudière à mazout reste de loin la méthode la plus utilisée (53%), suivie par l'électricité (29%).

Répartition des logements par dispositif de chauffage

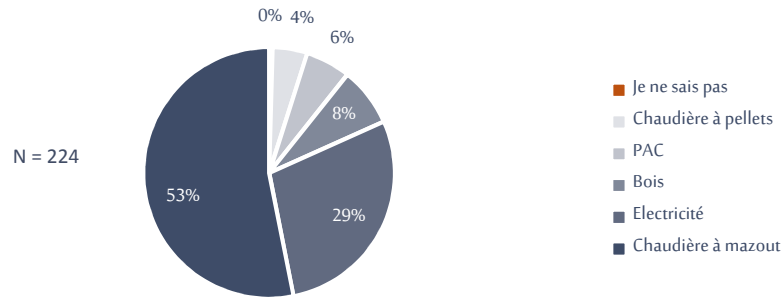


Figure 20 : Répartition des logements par dispositif de chauffage

À noter que les trois quarts des répondant-e-s ne souhaitent pas faire installer un dispositif de contrôle à distance pour leur chauffage (22% en possèdent déjà).

Répartition des répondant-e-s en fonction de leur volonté d'équiper leur installation de chauffage d'un dispositif de contrôle à distance

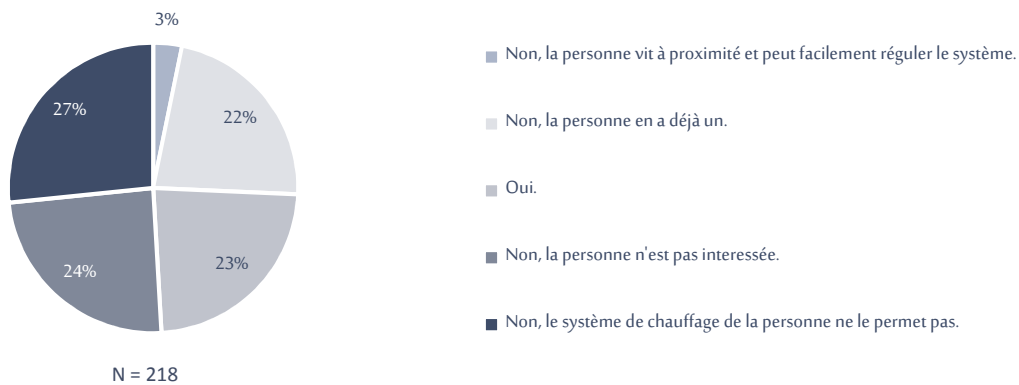


Figure 21 : Répartition des répondant-e-s en fonction de leur volonté à équiper leur installation de chauffage d'un dispositif de contrôle à distance

Partie II : Occupation et mise en location des résidences secondaires

Occupation

Plus de la moitié des répondant-e-s affirment passer entre un et deux mois par année dans leur résidence secondaire à La Tzoumaz. La deuxième durée la plus mentionnée (21%) est entre trois et six mois.

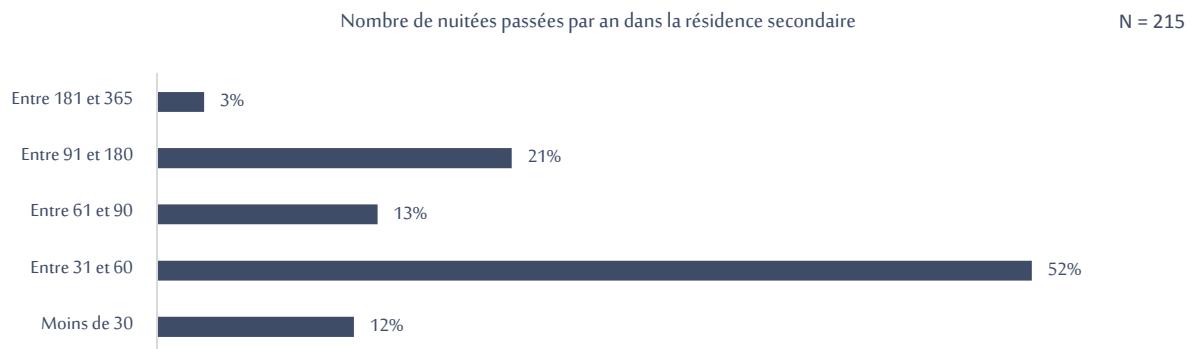


Figure 22 : Nombre moyen de nuitées passées par an dans la résidence secondaire

Lorsqu'ils/elles viennent séjourner dans leur résidence secondaire, les répondant-e-s sont, plus de quatre fois sur cinq, entre 2 et 4 personnes. À noter que le nombre de réponses est ici supérieur au nombre de répondant-e-s. Cela s'explique par le fait que les participant-e-s ont parfois donné plusieurs réponses.

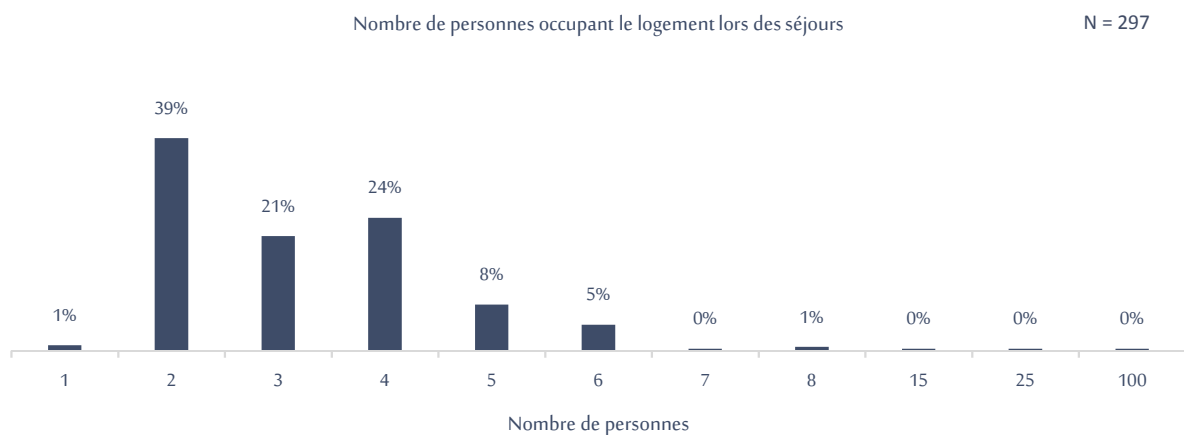
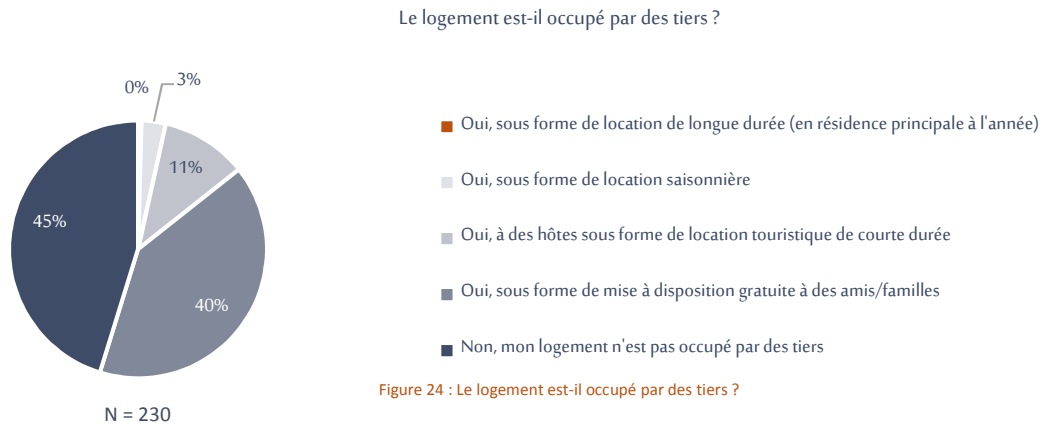
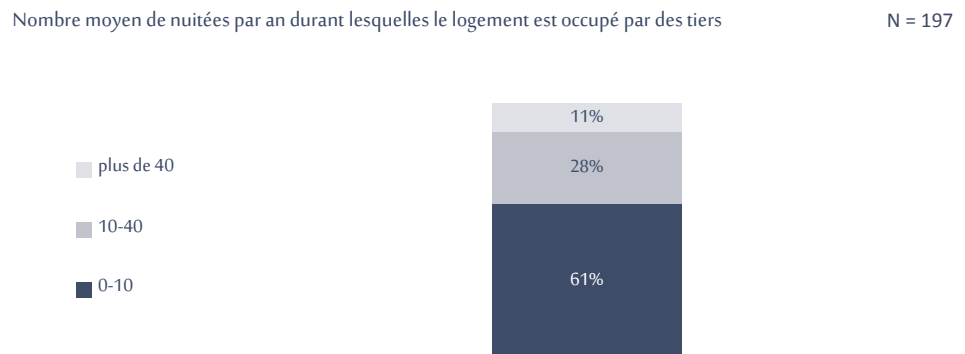


Figure 23 : Nombre de personnes occupant le logement lors des séjours

Les logements de plus de la moitié des répondant-e-s sont occupés par des tiers, le plus souvent sous la forme d'une mise à disposition gratuite à des amis ou à de la famille (40%).



Les logements des personnes ayant fait le choix de louer leur bien à des tiers sont, en majorité (61%), occupés moins de dix nuitées par année.



Mise en location

Le moyen le plus utilisé pour trouver des locataires/trices par les personnes louant leur bien est le bouche à oreille (41%), suivi d'autres moyens (24%) et des agences immobilières (21%).

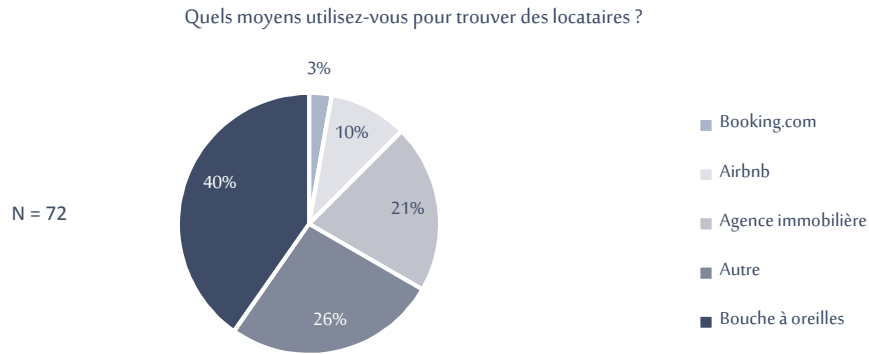


Figure 26 : Moyens utilisés pour trouver des locataires

Parmi les répondant-e-s ayant mentionné d'autres moyens, la plupart n'en utilise en fait aucun (47%). À noter que nous nous intéressons ici aux personnes voulant louer leur bien à des personnes qui ne sont ni des ami-e-s, ni de la famille.

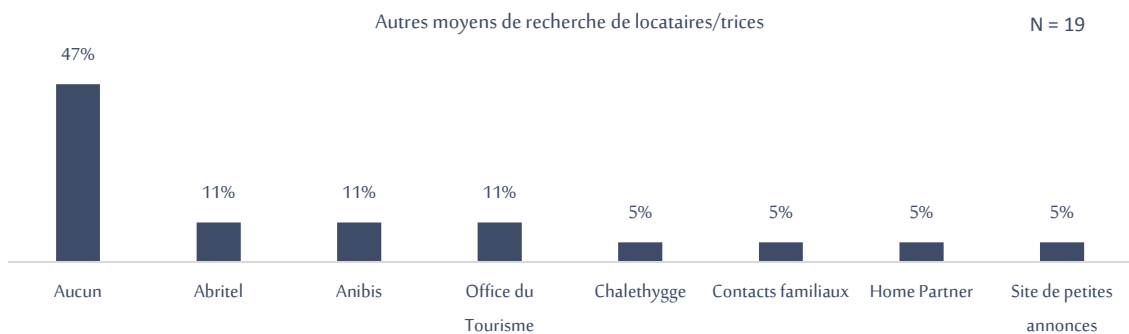


Figure 27 : Autres moyens de recherche de locataires/trices

Les résident-e-s secondaires ayant fait le choix de ne pas louer leur logement ont, pour plus de la moitié d'entre eux/elles, pris cette décision pour conserver un certain confort personnel (55%). La proportion des personnes craignant les dégradations est également assez élevée (22%).

Pour quelle-s raison-s ne louez-vous pas votre logement ?

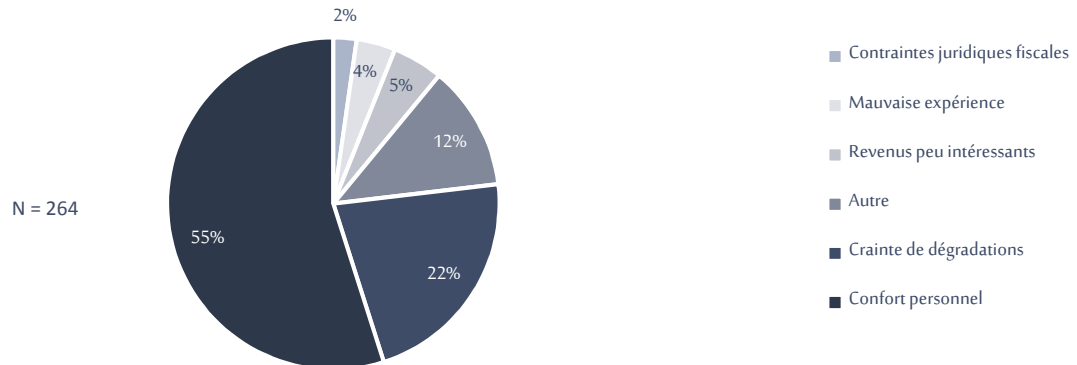


Figure 28 : Raisons pour lesquelles les répondant-e-s ne louent pas leur logement

De plus, les vingt personnes ayant répondu « Autre » à la question précédente ont avancé les raisons suivantes :

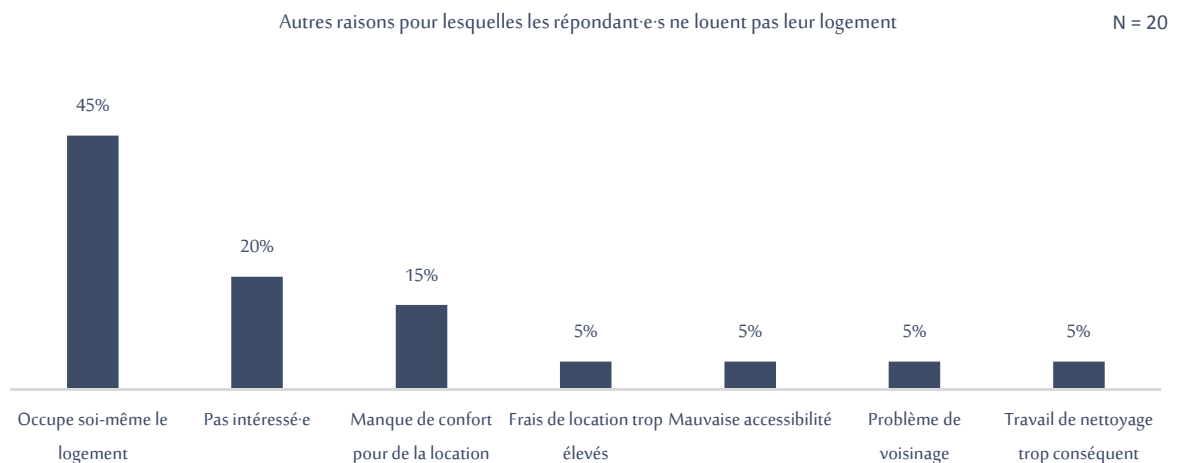


Figure 29 : Autres raisons pour lesquelles les répondant-e-s ne louent pas leur logement

Impact de la crise sanitaire

Passons maintenant aux questions traitant de l'impact de la crise sanitaires sur les habitudes et les attentes des résident-e-s secondaires.

Soulignons d'abord que presque deux répondant-e-s sur trois n'ont pas vu leurs habitudes de mise à disposition de leur-s résidence-s modifiées par la crise sanitaire.

Répartition des répondant-e-s en fonction de leurs habitudes de mise en location commerciale de leur-s résidence-s secondaire-s

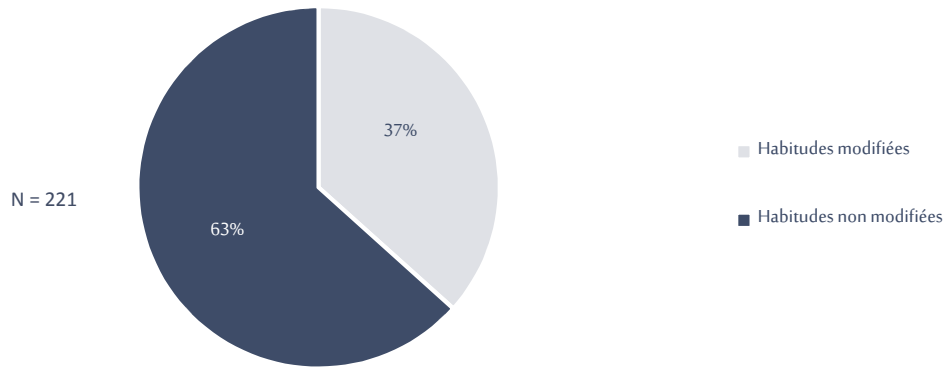


Figure 30 : Répartition des répondant-e-s en fonction de leurs habitudes de mise en location commerciale de leur-s résidence-s secondaire-s

Parmi les personnes dont les habitudes ont été modifiées, la majorité (55%) affirme avoir davantage fréquenté sa résidence secondaire pendant la période de crise sanitaire.

Modifications des habitudes d'utilisation de la/des résidence-s secondaire-s

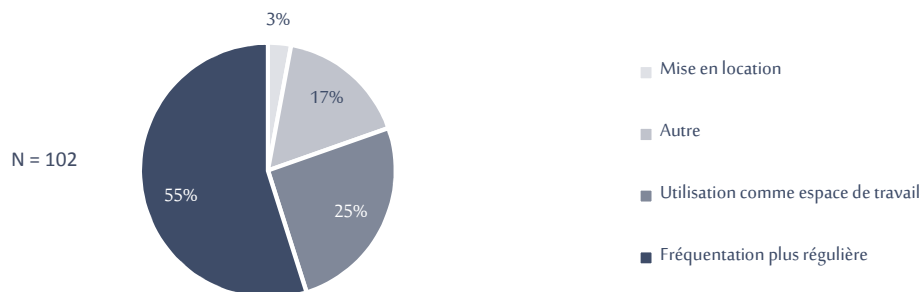


Figure 31 : Modifications des habitudes d'utilisation de la/les résidence-s secondaire-s

Enfin, les répondant-e-s ayant répondu « Autre » à la question précédente relèvent une difficulté accrue de se rendre sur place ainsi qu'une baisse de leur fréquentation personnelle.

Autres modifications des habitudes

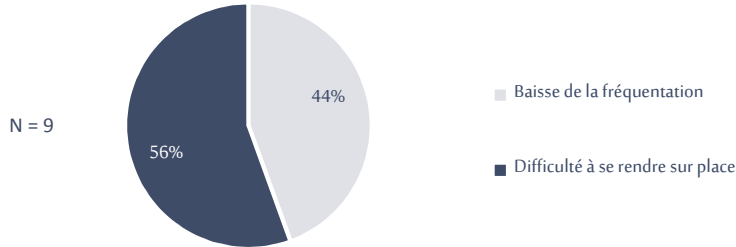


Figure 32 : Autres modifications des habitudes

Concluons cette partie en soulignant qu'une importante majorité des répondant·e·s (70%) affirme qu'un espace de coworking à La Tzoumaz ne serait pas pertinent.

Pensez-vous qu'un espace de coworking serait pertinent à La Tzoumaz ?



Figure 33 : Avis sur la pertinence d'un espace de coworking à La Tzoumaz

Partie III : Activités et offre touristique

Lien des résident·e·s secondaires avec La Tzoumaz

Parmi les raisons pour lesquelles ils/elles ont choisi La Tzoumaz pour acquérir une résidence secondaire, les répondant·e·s ont principalement mentionné les activités hivernales (21%), la nature/les paysages (18%) et la position en Valais (17%). À l'inverse, le prix (11%) et les activités estivales (10%) semblent légèrement moins attractifs.

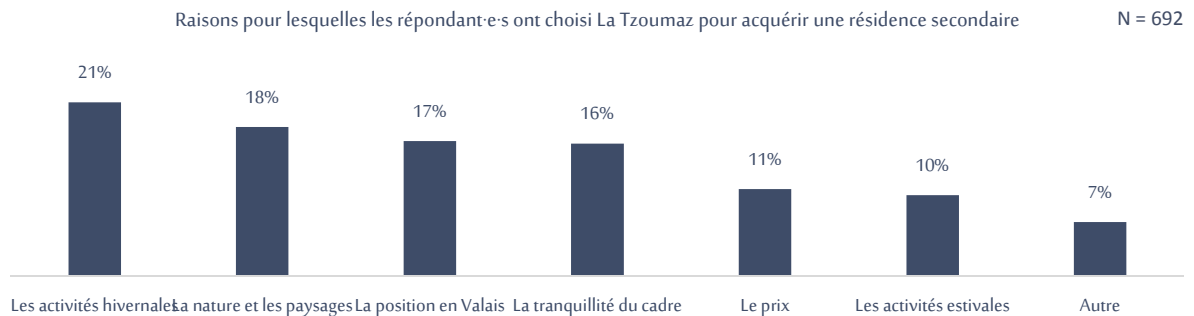


Figure 34 : Raisons pour lesquelles les répondant·e·s ont choisi La Tzoumaz pour acquérir une résidence secondaire

Parmi les personnes ayant répondu « Autre », la majorité (59%) mentionne des raisons familiales.

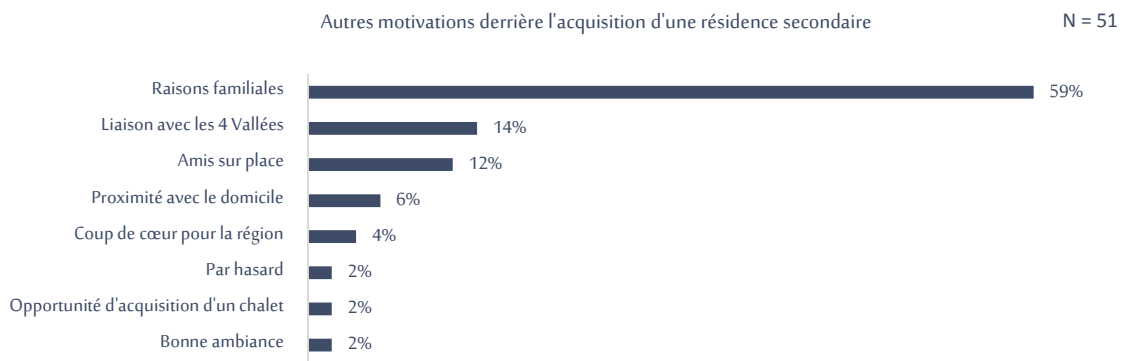


Figure 35 : Autres motivations derrière l'acquisition d'une résidence secondaire à La Tzoumaz

De manière générale, l'été et l'hiver sont les deux saisons durant lesquelles les répondant·e·s séjournent le plus à La Tzoumaz.

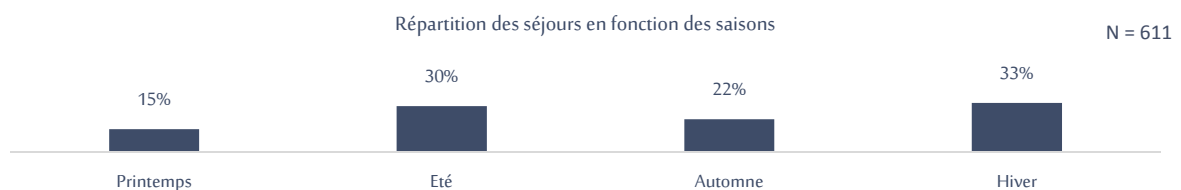


Figure 36 : Répartitions des séjours en fonction des saisons

Les répondant-e-s qualifient le plus souvent leur région de résidence secondaire comme reposante (13%), accueillante pour les familles (11%), agréable (11%) et naturelle (10%). À l'inverse, presque personne n'a répondu « exclusive », « tendance » ou « bondée ».

Qualificatifs choisis par les répondant-e-s pour qualifier leur région de résidence secondaire

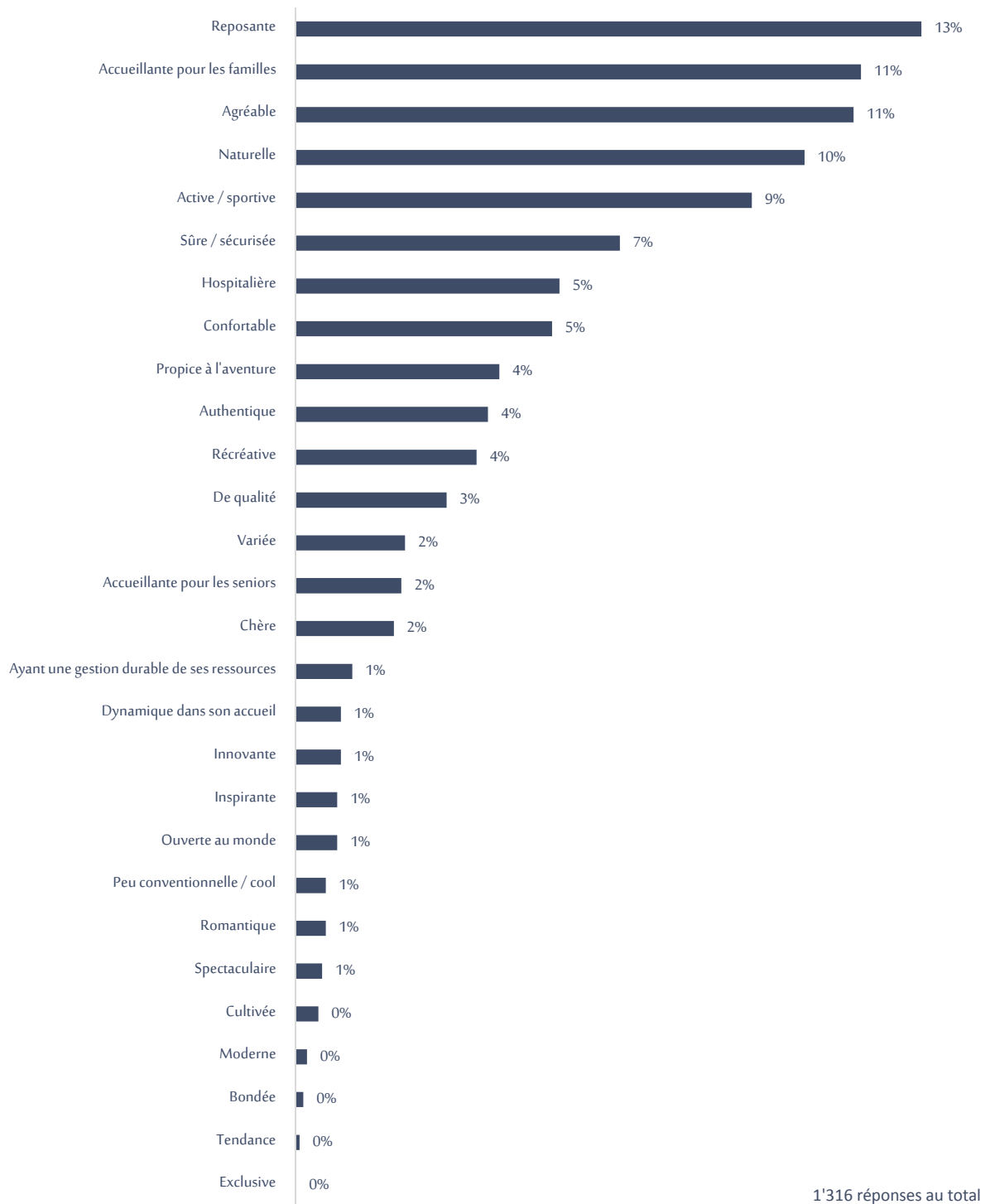


Figure 37 : Qualificatifs choisis par les répondant-e-s pour qualifier leur région de résidence secondaire

Activités

Le principal sport d'hiver pratiqué par les répondant·e·s est de loin le ski (44%). Ensuite, la raquette à neige (13%), le ski de randonnée (12%) et la randonnée (11%) sont également pratiqués.

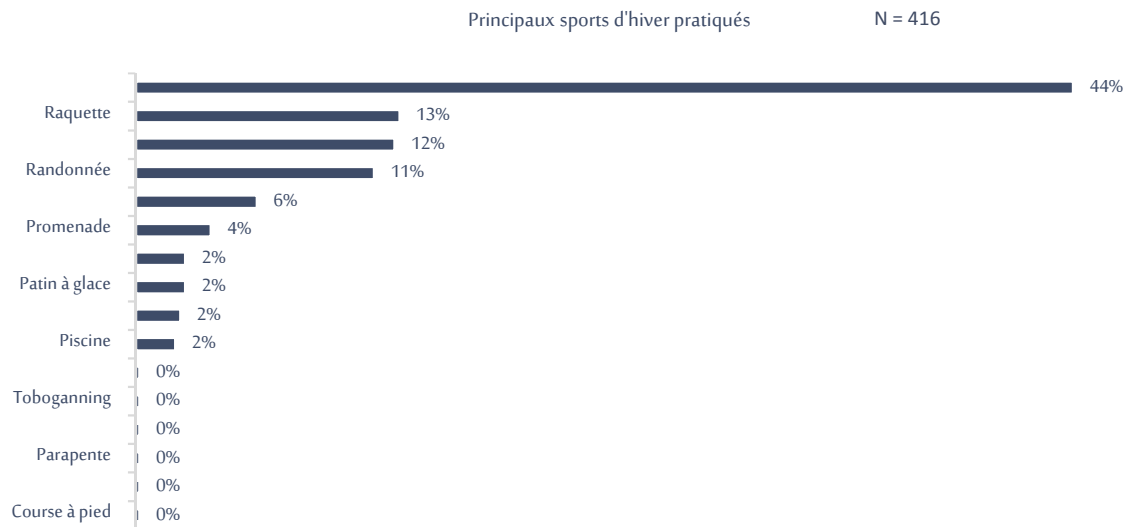


Figure 38 : Principaux sports d'hiver pratiqués

Au niveau des sports d'été, la randonnée (56%) est pratiquée par la majorité des répondant·e·s. Ces derniers/ères s'adonnent également au VTT (13%) et au vélo (12%).

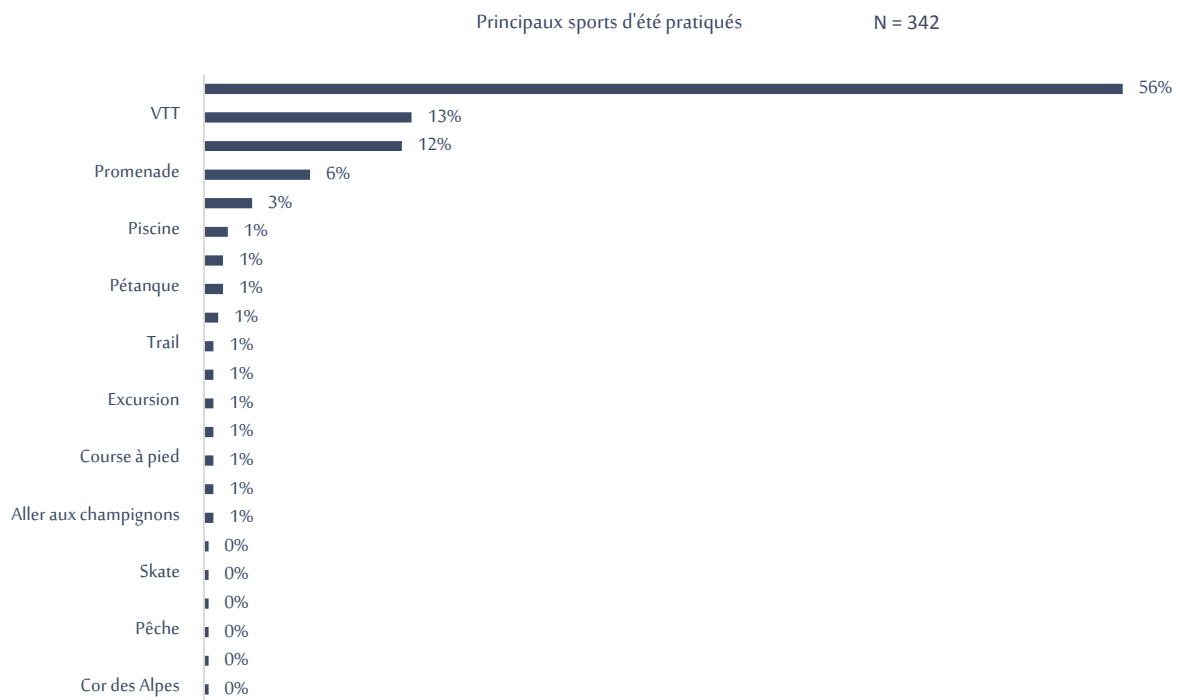


Figure 39 : Principaux sports d'été pratiqués

Les deux tiers des répondant-e-s affirment ne pas prendre part aux activités organisées par l'Office du tourisme.

Répartition des répondant-e-s en fonction de leur participation aux activités hebdomadaires organisées par l'Office du tourisme

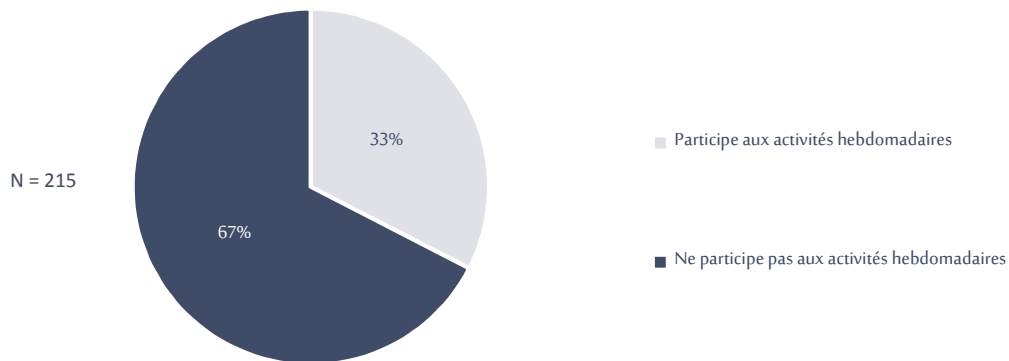


Figure 40 : Répartition des répondant-e-s en fonction de leur participation aux activités hebdomadaires organisées par l'Office du tourisme

Le plus fréquemment, les personnes ne participent pas car elles ne sont pas intéressées (25%), pas assez présentes (19%) ou qu'elles ont d'autres centres d'intérêt (13%). À noter que les personnes anglophones semblent nombreuses à ne pas être au courant que des activités sont organisées par l'Office du tourisme.



Figure 41 : Principales raisons pour lesquelles les répondant-e-s ne participent pas aux activités

Les répondant-e-s ont mentionné 53 infrastructures différentes qu'ils/elles souhaiteraient pour La Tzoumaz. L'infrastructure la plus demandée (18%) est une liaison régulière et directe entre Riddes et La Tzoumaz qui reste opérationnelle en fin de journée / dans la soirée.

Ensuite, davantage de bars et de restaurants ouverts régulièrement sont également souhaités (11%). Enfin, la volonté de bénéficier d'un bancomat a également été manifestée (10%).

À noter que l'entrée « Liaison sur Verbier » compte les personnes souhaitant une amélioration de la liaison existante, en particulier une extension des horaires et des périodes d'ouverture (basse saison).

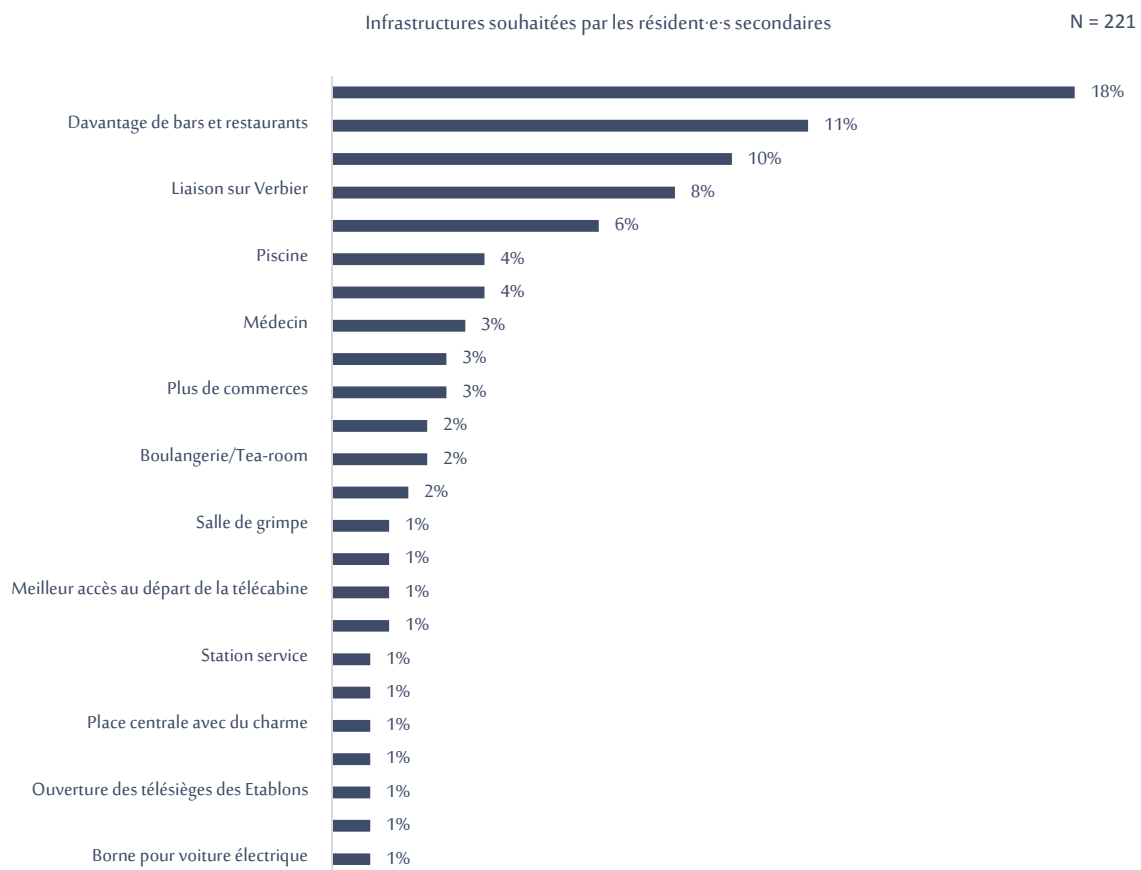


Figure 42 : Infrastructures souhaitées par les résident-e-s secondaires

À noter que les infrastructures et activités suivantes ont également été mentionnées (une seule fois chacune) :

Autres infrastructures souhaitées par les résidents secondaires

- Accro-branche
- Activités à faire en cas de mauvais temps
- Activités pour les enfants
- Auberge de jeunesse
- Bancs dans la station
- Chapelle transformée en salle de concert
- Davantage d'activités estivales
- Davantage de poubelles à l'espace nature
- Espace sportif
- Garderie
- Jardin des Neiges
- Liaison Auddes - La Tzoumaz

- Chauffage à distance
- Chemins pédestres en hiver
- Cinéma
- Coiffeur
- Courts de tennis
- Pistes de VTT pour débutants
- Salle polyvalente
- Sentiers de randonnée améliorés
- Terrain de pétanque
- Meilleure piste de luge
- Ouverture des remontées mécaniques en automne
- Parc à vélo
- Parcours Vita
- Parking
- Service de navette
- Skate Park
- Télésièges avec protection bulle

Tableau 1 : Autres infrastructures souhaitées par les résidents secondaires

Au niveau des infrastructures touristiques existantes, les remontées mécaniques (22%) et la télécabine (14%) ont été jugées primordiales le plus grand nombre de fois. Les restaurants et le magasin d'alimentation arrivent respectivement en troisième et quatrième position.

Infrastructures touristiques existantes considérées comme primordiales par les répondant-e-s

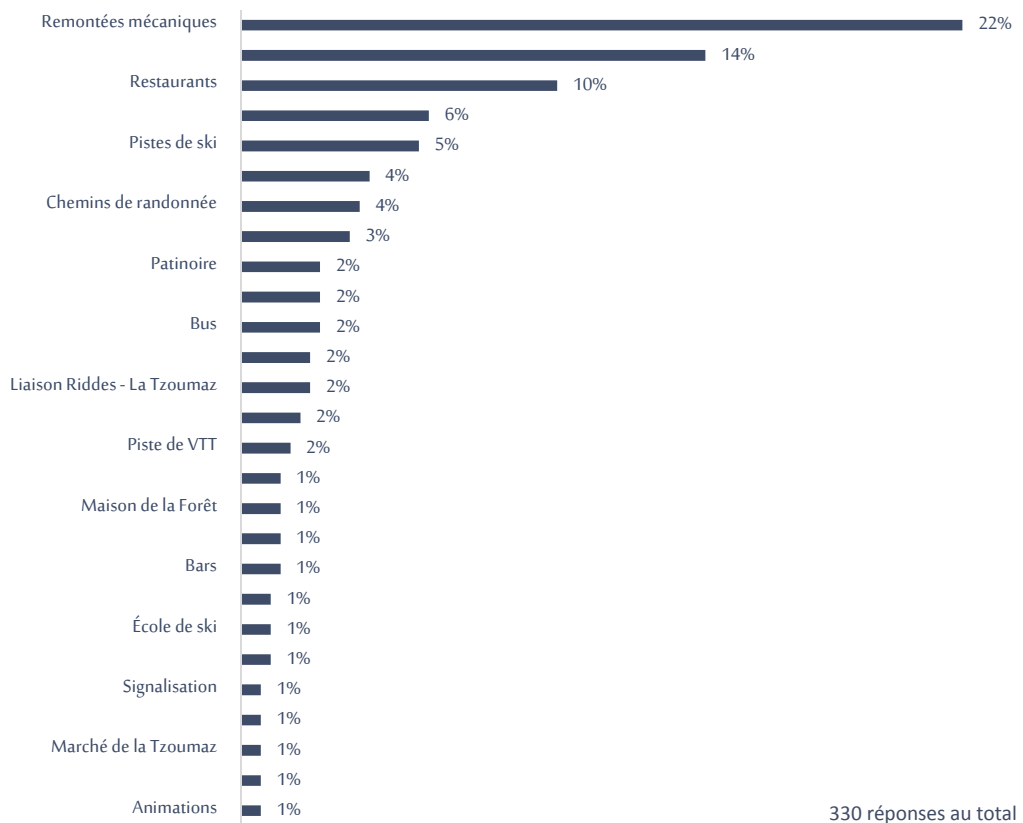


Figure 43 : Infrastructures touristiques existantes considérées comme primordiales par les répondant-e-s

À noter que les infrastructures existantes suivantes ont également été mentionnées comme primordiales (une seule fois chacune) :

Autres infrastructures touristiques existantes considérées comme primordiales

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Baby Lift | <input type="radio"/> Liaison avec Verbier |
| <input type="radio"/> Blanchisserie | <input type="radio"/> Location de vélos électriques |
| <input type="radio"/> Centre de wellness | <input type="radio"/> Maison des sens |
| <input type="radio"/> Chapelle | <input type="radio"/> Navette gratuite |
| <input type="radio"/> Déchetterie | <input type="radio"/> Parking gratuit |
| <input type="radio"/> Espace jeux | <input type="radio"/> Place du Marteau |
| <input type="radio"/> Espace pique-nique | <input type="radio"/> Restaurant d'alpage |
| <input type="radio"/> Services de nettoyage | <input type="radio"/> Routes |
| <input type="radio"/> Hôtels | <input type="radio"/> Sentiers raquette |
| <input type="radio"/> Jardin d'enfants | <input type="radio"/> Spa |
| | <input type="radio"/> Traiteur |

Tableau 2 : Autres infrastructures touristiques existantes considérées comme primordiales

Satisfaction générale des résident·e·s secondaires

Cette sous-partie est dédiée à l'analyse des questions traitant de la satisfaction des résident·e·s secondaires au sujet de différents aspects.

Commençons par souligner que le niveau moyen de satisfaction globale des répondant·e·s lors de leur séjour est relativement élevé. En effet, 87% affirment être satisfait·e·s ou très satisfait·e·s. De plus, aucun·e répondant·e n'a affirmé n'être peu ou pas du tout satisfait·e. Enfin, 11% ont répondu « neutre ».

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

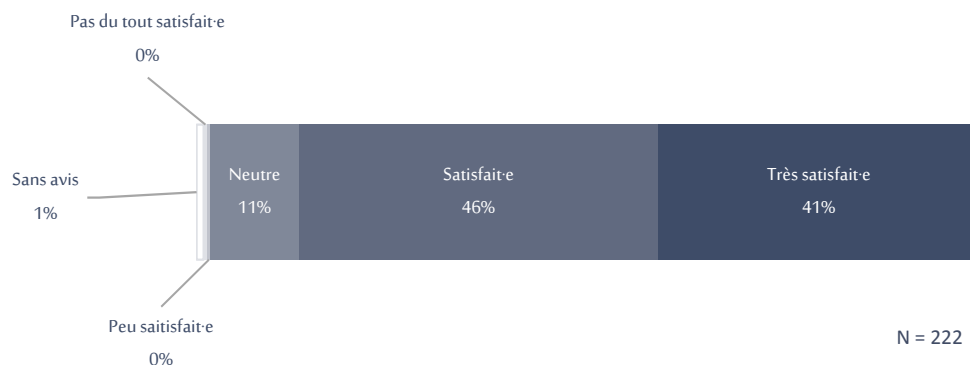


Figure 44 : Niveau de satisfaction globale des répondant·e·s lors de leur séjour

Parmi les commentaires laissés par les répondant·e·s, un mauvais rapport qualité-prix et un manque d'avantages pour les résident·e·s secondaires en ce qui concerne le ski

ont été relevés à plusieurs reprises (6 fois et 2 fois respectivement). Par ailleurs, les remarques suivantes ont également été laissées (une seule fois chacune) :

Commentaires quant au niveau de satisfaction globale lors des séjours

- | | |
|--|---|
| ○ Trop de voitures | ○ Manque de flexibilité au niveau des abonnements de ski |
| ○ Très heureux de venir dans la station | ○ Manque de décorations (fleurs, décorations de Noël, etc.) |
| ○ Supermarché bien tenu et offre satisfaisante | ○ Manque d'indications en allemand |
| ○ Superbe région | ○ Manque d'ambiance dans la station |
| ○ Station propre | ○ Les restaurants sont tous fermés en même temps |
| ○ Régression soutenue de la station | ○ Il serait bien d'ouvrir le supermarché et la télécabine en fonction des congés européens et pas seulement suisses |
| ○ Peu de possibilités pour les jeunes | ○ Fermeture anticipée du télésiège |
| ○ Parfait en été, moyen en hiver | ○ Blocage trop fréquent de la piste de Saxon |
| ○ Manque de restaurants ouverts lors de l'entre-saison | |
| ○ Manque de restaurants et de vie au village | |

Tableau 3 : Commentaires quant au niveau de satisfaction globale lors des séjours

Parmi les remarques récoltées au niveau de l'insatisfaction, les éléments suivants sont ressortis. Les principales remarques concernent les tarifs du ski jugés trop élevés et les liaisons en transports publics pouvant être améliorées.

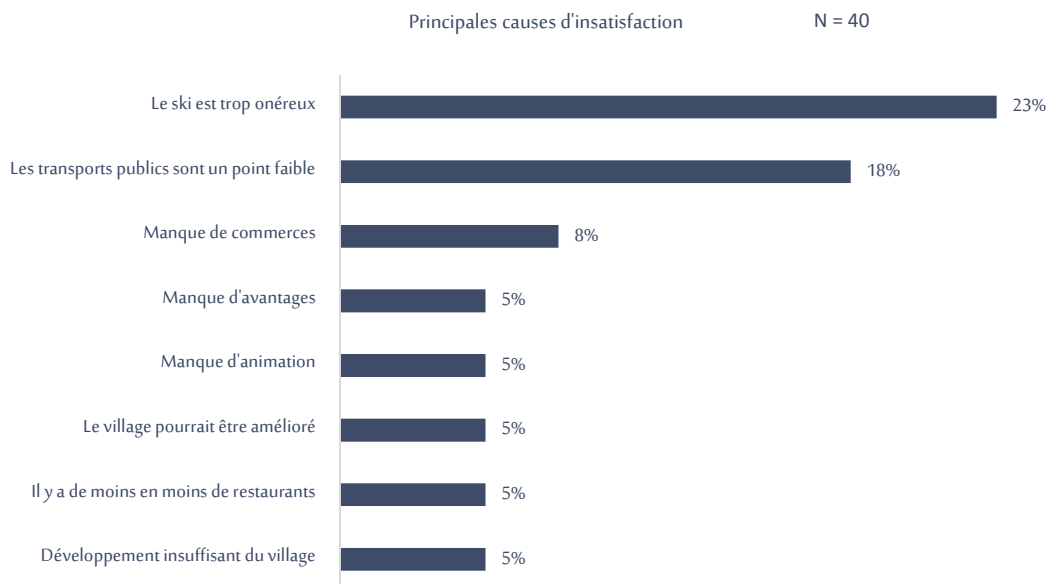


Figure 45 : Principales causes générales d'insatisfaction

D'autres causes générales d'insatisfaction ont été relevées par les répondant-e-s et sont présentées dans le tableau ci-après. À noter que chacune de ces remarques n'a été mentionnée qu'une seule fois.

Autres causes générales d'insatisfaction

- Absence de bancomat
- De moins en moins satisfait l'hiver
- Fermeture régulière des prestations
- Infrastructures communales médiocres
- Les remontées mécaniques ne fonctionnent pas en automne.
- La taxe de séjour est élevée.
- Manque de liaison correcte avec Verbier
- Manque de sentiers de randonnées et de pistes de raquettes
- Restaurants fermés entre saisons
- Tourisme très centré sur l'hiver
- TROP de circulation

Tableau 4 : Autres causes générales d'insatisfaction

De manière générale, la plupart des répondant·e·s sont satisfaits (31%) voire très satisfaits (52%) d'avoir fait l'acquisition d'une résidence secondaire à La Tzoumaz.

Niveau de satisfaction des répondant·e·s quant à l'acquisition d'une résidence secondaire à La Tzoumaz

N = 218

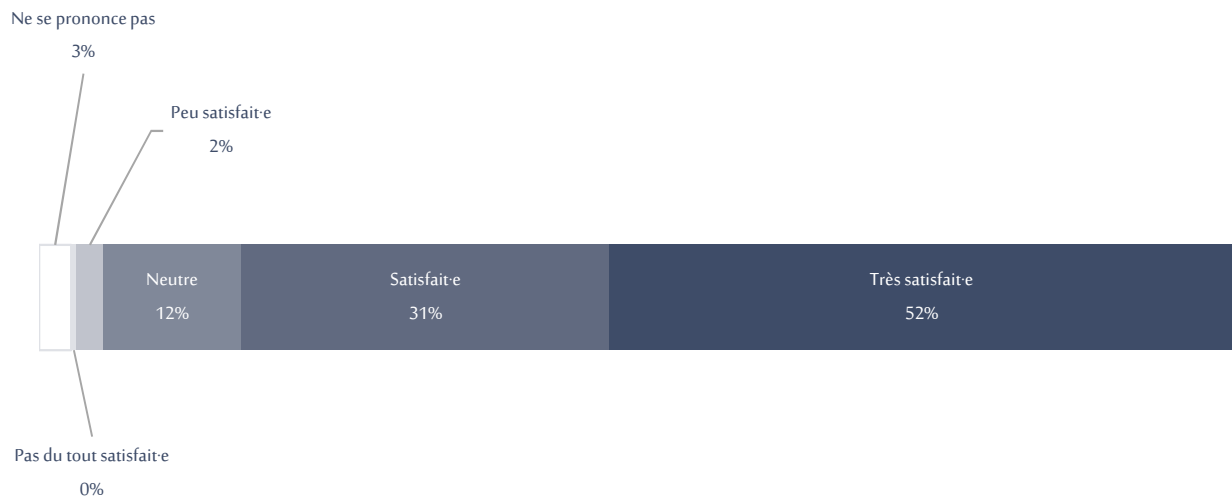


Figure 46 : Niveau de satisfaction des répondant·e·s quant à l'acquisition d'une résidence secondaire à La Tzoumaz

Au niveau des horaires d'ouverture de l'Office du tourisme, les deux tiers des répondant·e·s sont satisfait·e·s ou très satisfait·e·s. La proportion de personnes n'étant pas du tout ou peu satisfaites est presque nulle. En revanche, presque un tiers des répondant·e·s affirme ne pas avoir d'avis. Certaines personnes ont commenté qu'elles vont rarement à l'Office du tourisme.

Niveau de satisfaction des répondant-e-s quant aux horaires d'ouverture de l'Office du tourisme

N = 226

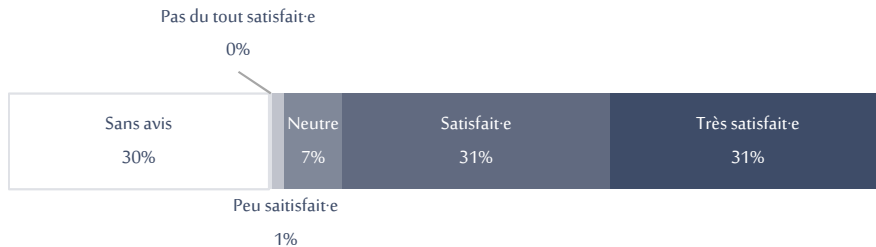


Figure 47 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s quant aux horaires d'ouverture de l'Office du tourisme

Au niveau de la qualité des prestations proposées par l'Office du tourisme, le niveau de satisfaction semble bon. En effet, plus de la moitié des répondant-e-s affirment être satisfait-e-s ou très satisfait-e-s des prestations. À nouveau, la proportion des personnes n'ayant pas d'avis est relativement élevée (25%).

Niveau de satisfaction des répondant-e-s quant aux prestations proposées par l'Office du tourisme

N = 221

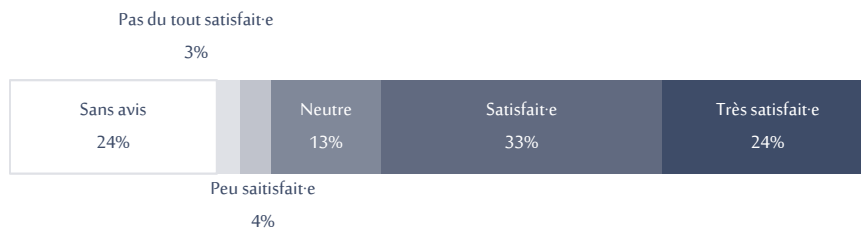


Figure 48 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s quant aux prestations proposées par l'Office du tourisme

À noter que 40 commentaires ont été récoltés sur les prestations proposées par l'Office du tourisme, dont 15 sont positifs et relèvent la sympathie des collaborateurs/trices et leur efficacité. Les 25 restants sont plutôt négatifs et mentionnent, entre autres, un manque de connaissance de la station par les collaborateurs/trices, des communications tardives et peu nombreuses ou un manque de dynamisme.

Principales remarques au niveau des prestations de l'Office du tourisme

N = 40

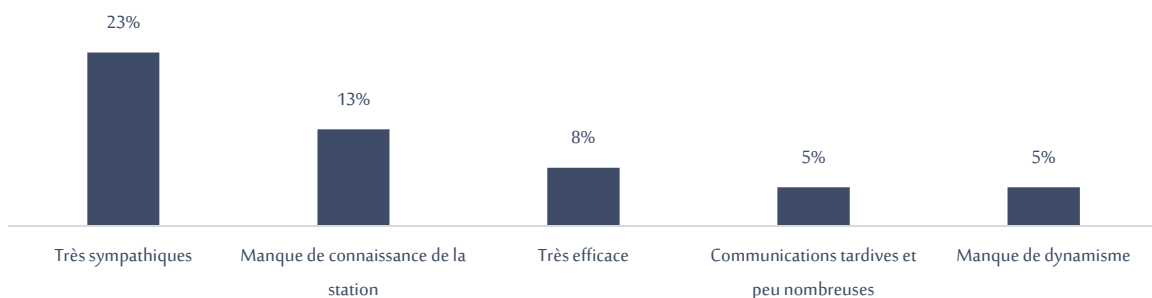


Figure 49 : Principales remarques sur les prestations de l'Office du tourisme

Les commentaires suivants ont également été relevés. À noter que chacun de ces commentaires n'a été mentionné qu'une seule fois.

Autres commentaires sur les prestations de l'Office du tourisme

- Accueil agréable
- Bien
- Erreurs nombreuses
- Grande disponibilité et accueil agréable
- Voudrait pouvoir mettre soi-même un chalet en location sur le site web de l'office du tourisme
- Il serait bien de proposer de nouvelles activités.
- Imprécisions au niveau des cartes VIP
- Informations de qualité
- Informations inexactes
- Les services pourraient être améliorés.
- Mauvaises expériences très fréquentes
- Pas assez d'activités proposées
- Peut mieux faire
- Programme d'animation à étoffer
- Suivi administratif (emails) insuffisant
- Très mauvaise impression
- Un meilleur service en allemand serait apprécié
- VIP Pass incompréhensible
- L'office du tourisme devrait être rénové.

Tableau 5 : Autres commentaires sur les prestations de l'Office du tourisme

Satisfaction liée à l'offre

a. Infrastructures sportives et/ou d'extérieur

Au niveau des sentiers de randonnées, le niveau de satisfaction est relativement élevé en été mais moins en hiver. De plus, les répondant-e-s étaient bien plus nombreux à ne pas avoir d'avis sur la question des sentiers de randonnées hivernales et de raquettes.

La part des personnes insatisfaites est de 7% pour les sentiers de randonnées hivernales contre 3% pour les sentiers de randonnées estivales.

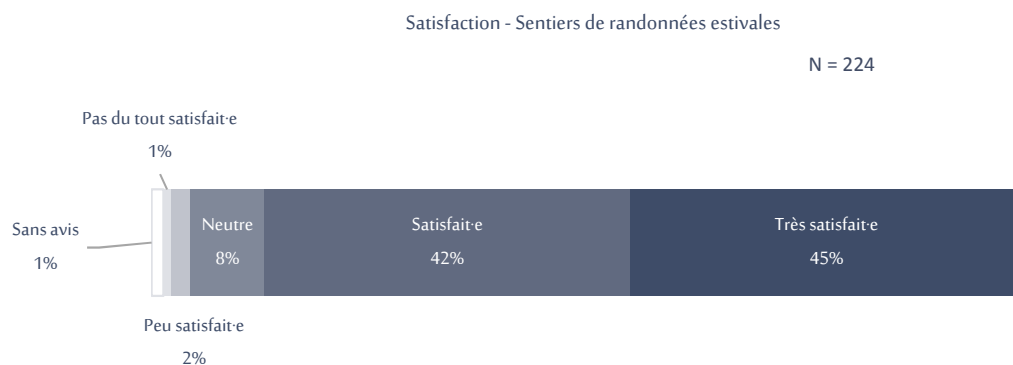


Figure 50 : Satisfaction - Sentiers de randonnées estivales

Satisfaction - Sentiers de randonnées hivernales et sentiers raquettes

N = 226

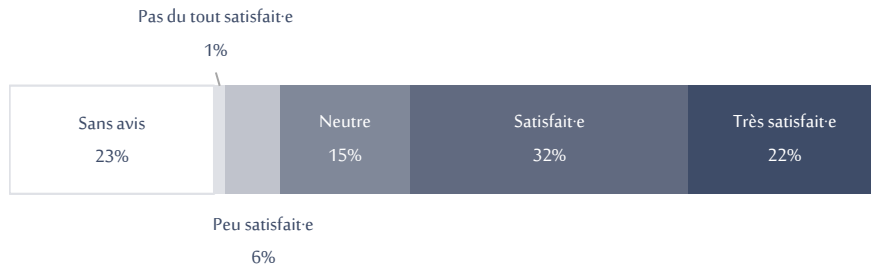


Figure 51 : Satisfaction - Sentiers de randonnées hivernales et sentiers raquettes

Au niveau du domaine skiable, plus de quatre répondant-e-s sur cinq affirment être satisfait-e-s ou très satisfait-e-s. De plus, 4% seulement sont insatisfait-e-s. Par ailleurs, plus des trois quarts des répondant-e-s sont (très) satisfait-e-s de l'offre générale de sports d'hiver.

Satisfaction - Domaine skiable

N = 223

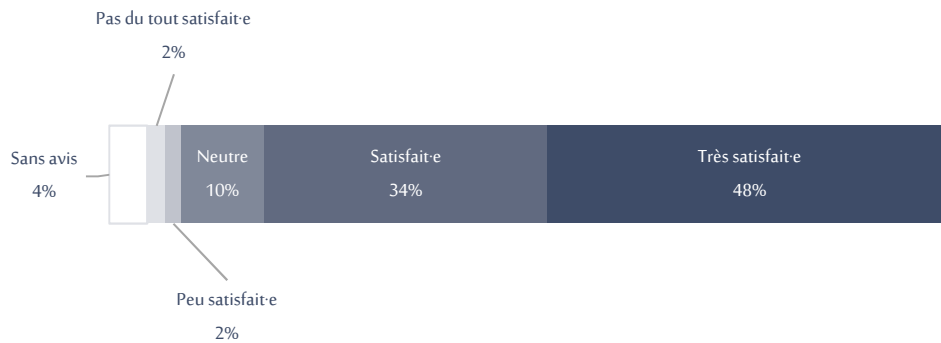


Figure 52 : Satisfaction - Domaine skiable

Satisfaction - Offre de sports d'hiver en général

N = 223

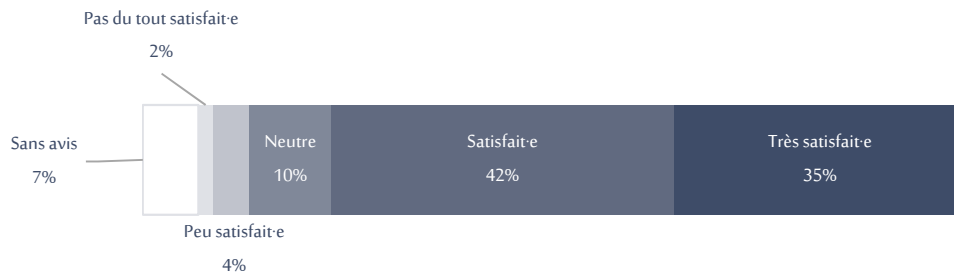


Figure 53 : Satisfaction - Offre de sports d'hiver en général

Nous constatons que la patinoire et la piscine semblent ne pas générer beaucoup d'intérêt auprès des répondant·e·s. En effet, 50% ou plus n'ont pas d'avis quant à leur niveau de satisfaction sur ces sujets. À noter que la proportion de répondant·e·s insatisfait·e·s au sujet de la piscine est de 16% contre 17% de répondant·e·s satisfaits.

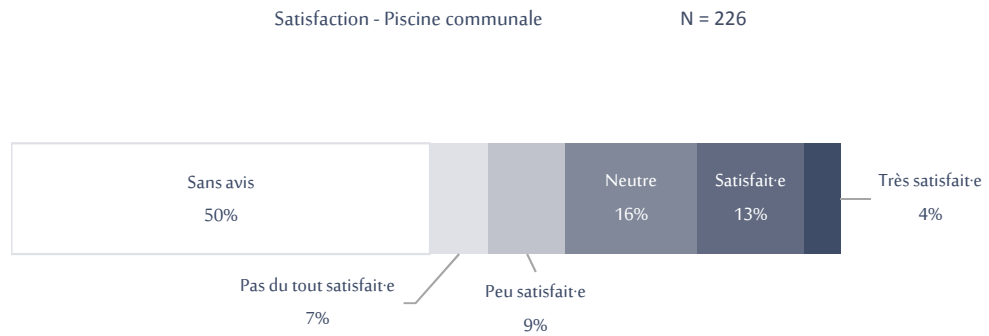


Figure 54 : Satisfaction - Piscine communale

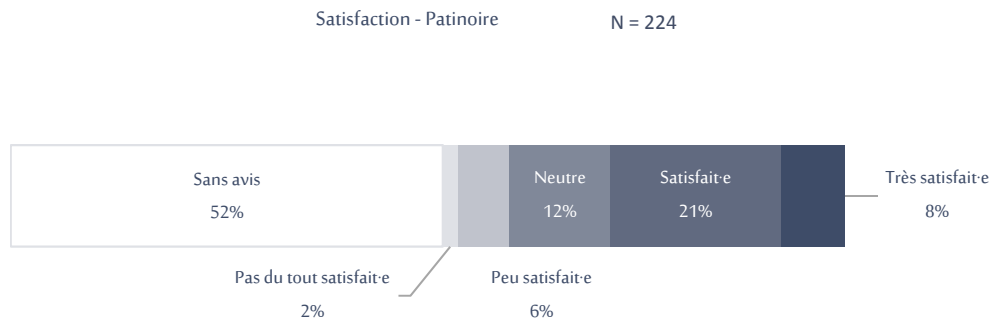


Figure 55 : Satisfaction - Patinoire

Enfin, le niveau de satisfaction en ce qui concerne l'espace nature est relativement élevé (81% sont satisfait·e·s ou très satisfait·e·s).

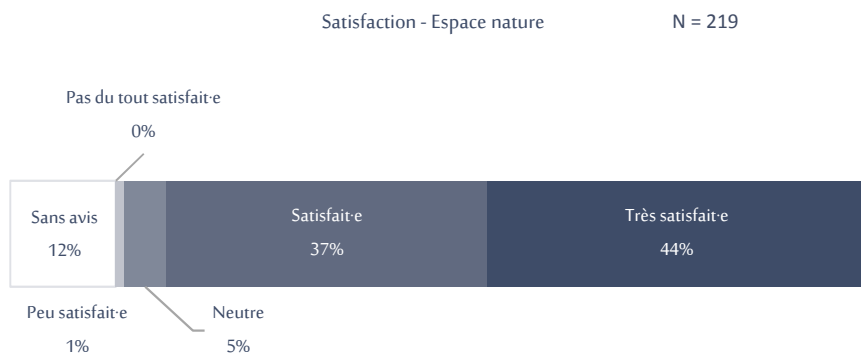


Figure 56 : Satisfaction - Espace nature

b. Commerces de la station

L'offre de magasins et les possibilités de shopping ne semblent pas satisfaisantes. En effet, moins de la moitié (48%) des répondant-e-s affirment être satisfait-e-s et 25% ne le sont pas, dont 10% ne le sont pas du tout.

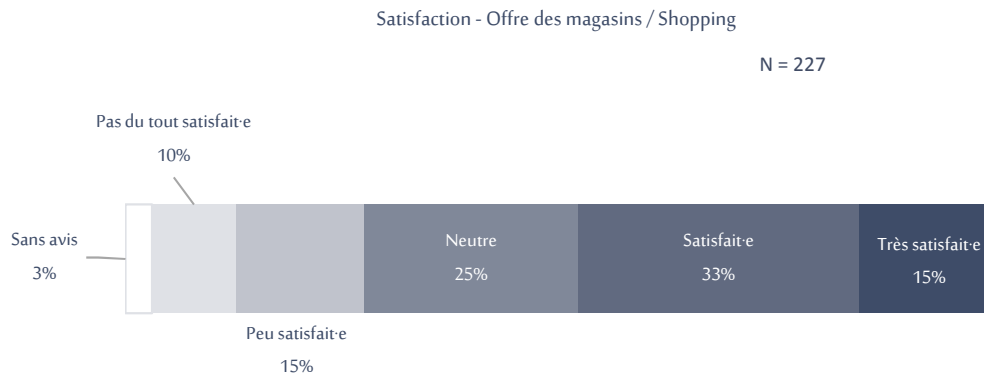


Figure 57 : Satisfaction - Offre des magasins / Shopping

Le niveau de satisfaction relatif à l'ouverture des commerces est plus bas en basse saison. En effet, 16% des répondant-e-s sont insatisfait-e-s de l'ouverture des magasins en basse saison contre seulement 5% en haute saison. De plus, la proportion des personnes très satisfaites en haute saison est deux fois supérieure à celle en basse saison.

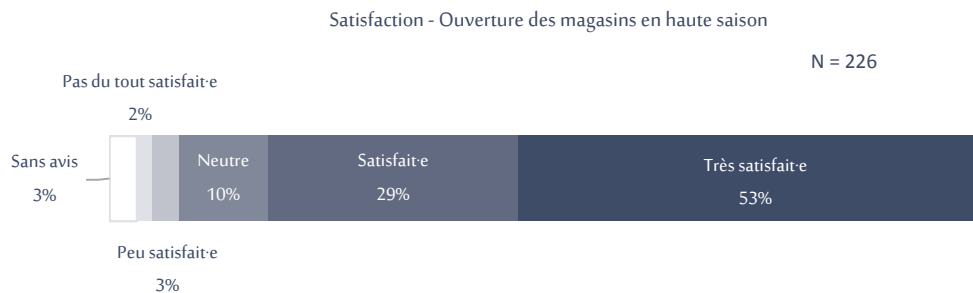


Figure 58 : Satisfaction - Ouverture des magasins en haute saison

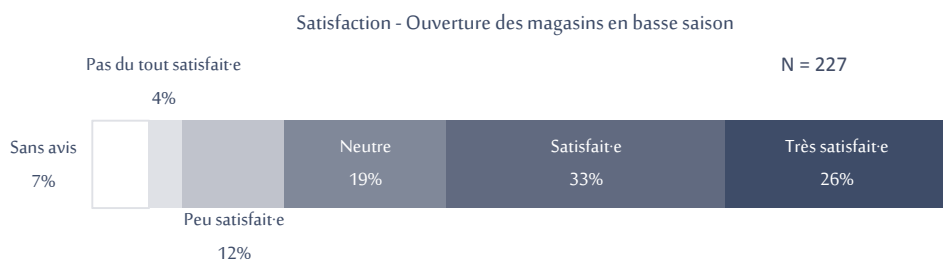


Figure 59 : Satisfaction - Ouverture des magasins en basse saison

c. Restaurants de la station

La proportion de personnes insatisfaites de l'offre des restaurants est relativement élevée. En effet, cette proportion se monte à 26% alors que la part des répondant-e-s (très) satisfait-e-s est de 32%. L'offre de restaurants semble être un point d'insatisfaction important pour les résident-e-s secondaires.

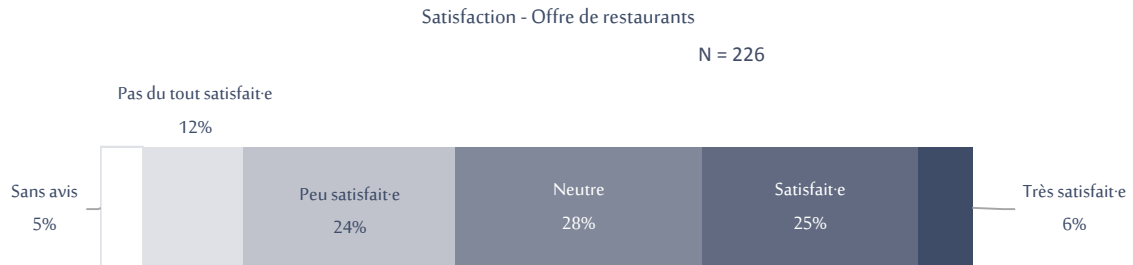


Figure 60 : Satisfaction - Offre de restaurants

Malgré ce niveau de satisfaction relativement bas au niveau de l'offre de restaurants, celui concernant l'ouverture des restaurants en haute saison est bon. En effet, deux tiers des personnes en sont (très) satisfaites contre 9% en étant (très) insatisfaites. En revanche, le niveau de satisfaction se dégrade fortement en basse saison, avec 39% des répondant-e-s (très) insatisfait-e-s contre seulement 26% étant (très) satisfait-e-s. À noter que la part des personnes très satisfaites de l'ouverture des restaurants en basse saison est relativement faible (6%).

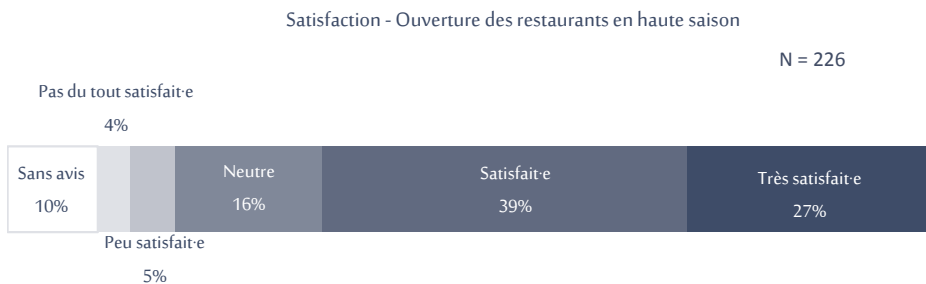


Figure 61 : Satisfaction - Ouverture des restaurants en haute saison

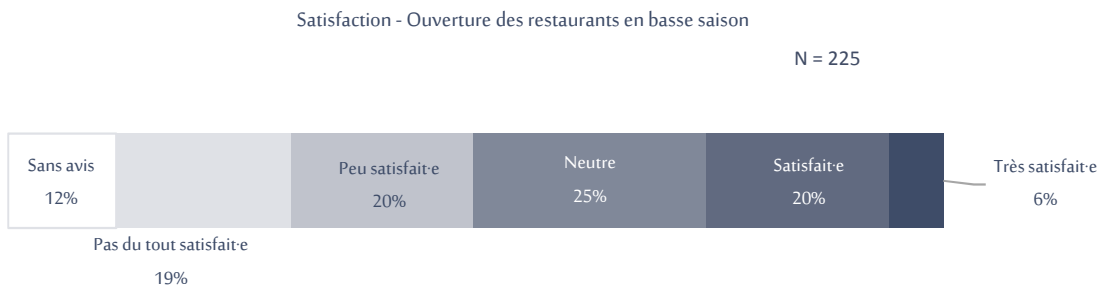


Figure 62 : Satisfaction - Ouverture des restaurants en basse saison

d. Infrastructures et services pour enfants

Les places de jeu semblent ne pas générer un intérêt particulier auprès des résident-e-s secondaires. En effet, 42% des répondant-e-s n'ont pas émis d'avis sur la question. Cependant, la proportion de personnes (très) satisfaites (39%) est largement supérieure à celle des personnes qui ne le sont pas (6%).

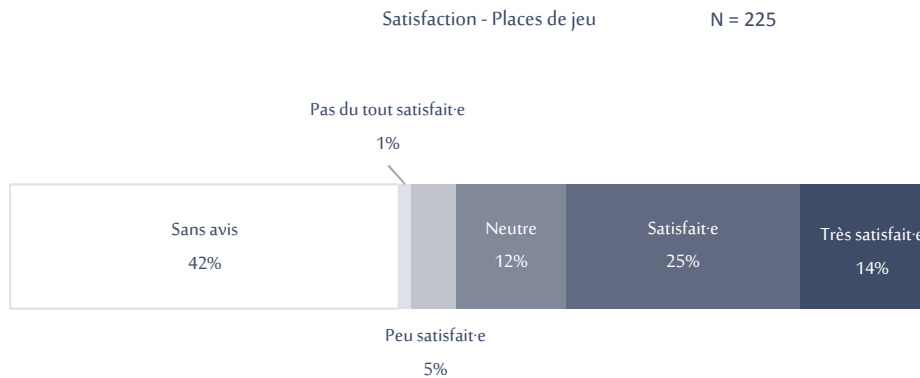


Figure 63 : Satisfaction - Places de jeu

Il semble que relativement peu de répondant-e-s accordent de l'importance aux offres d'animations pour enfants et aux services de garde. En effet, quatre personnes sur cinq n'ont pas émis d'avis sur la question. À noter que les personnes (très) insatisfaites sont légèrement moins nombreuses que les personnes (très) satisfaites (5% et 9% respectivement). Il semble donc que le niveau de satisfaction chez les personnes ayant besoin de tels services ne soit pas spécialement élevé.

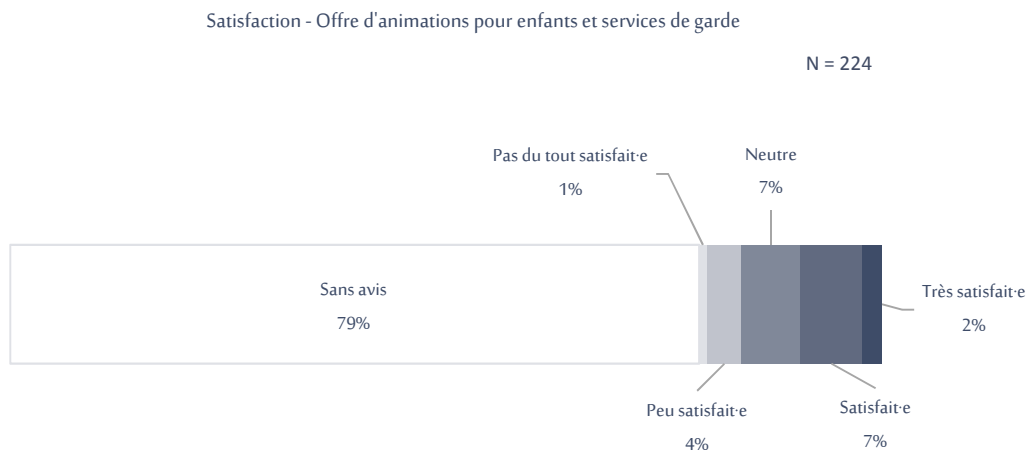


Figure 64 : Satisfaction - Offre d'animations pour enfants et services de garde

e. Ambiance, animation et divertissements

Commençons par souligner que les questions traitant des offres de divertissements et d'activités ont toutes une proportion élevée (entre 30% et 50%) de personnes n'ayant pas émis d'avis et ne semblant pas directement intéressées par ces aspects.

En ce qui concerne les offres de visite de la région, 52% des répondant-e-s n'ont pas émis d'avis. Parmi les personnes l'ayant fait, 11% sont peu (ou pas du tout) satisfaites ou neutres contre 22% étant (très) satisfaites.

Au niveau des offres de divertissement, presque un tiers des répondant·e·s n'a pas émis d'avis. La proportion des gens ayant un niveau de satisfaction neutre ou en-dessous (40%) est plus élevée que celle des personnes satisfaites (28%).

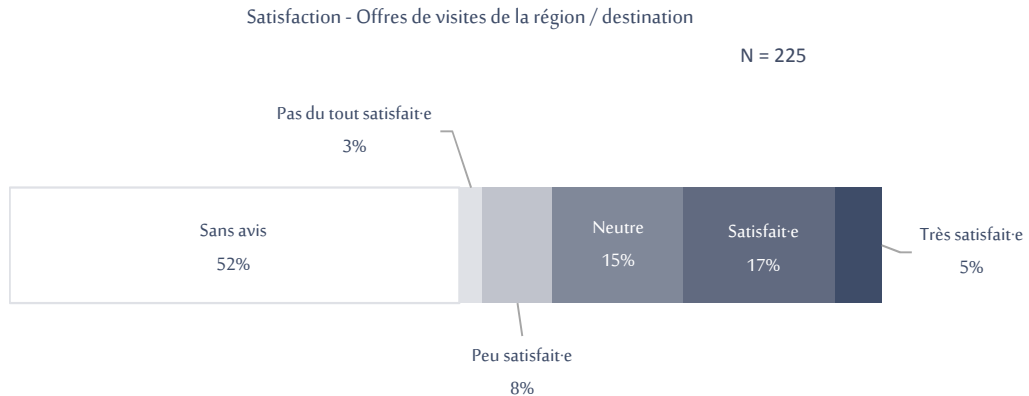


Figure 65 : Satisfaction - Offres de visites de la région / destination

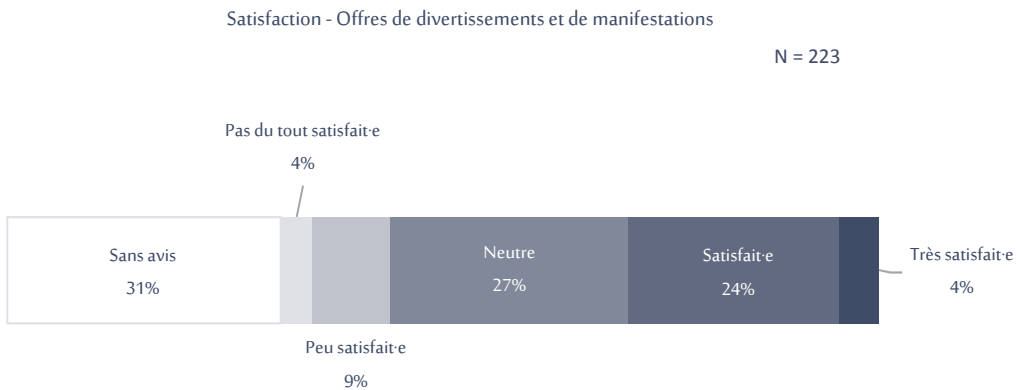


Figure 66 : Satisfaction - Offres de divertissements et de manifestations

De plus, le niveau de satisfaction au sujet des offres alternatives en cas de mauvais temps est relativement bas. Hormis le fait que plus de la moitié des répondant·e·s (54%) n'ait pas émis d'avis, la part des personnes peu (ou pas du tout) satisfaites (26%) dépasse largement celle des personnes satisfaites (5%). Soulignons également qu'aucun·e répondant·e n'a affirmé être très satisfait·e de cet aspect.

Satisfaction - Offres alternatives en cas de mauvais temps

N = 226

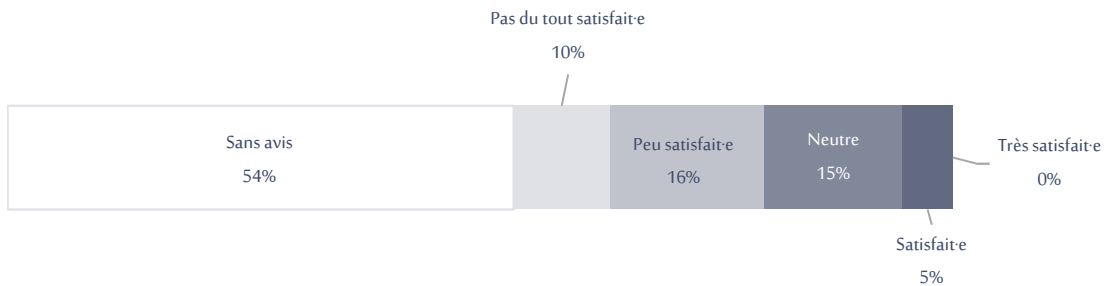


Figure 67 : Satisfaction - Offres alternatives en cas de mauvais temps

Enfin, le niveau de satisfaction en matière de vie nocturne, fêtes et possibilités d'après-ski est relativement bas. En effet, 22% des répondant-e-s affirment être peu (ou pas du tout) satisfait-e-s contre 19% affirmant être (très) satisfait-e-s.

Satisfaction - Fêtes, vie nocturne et après-ski

N = 225

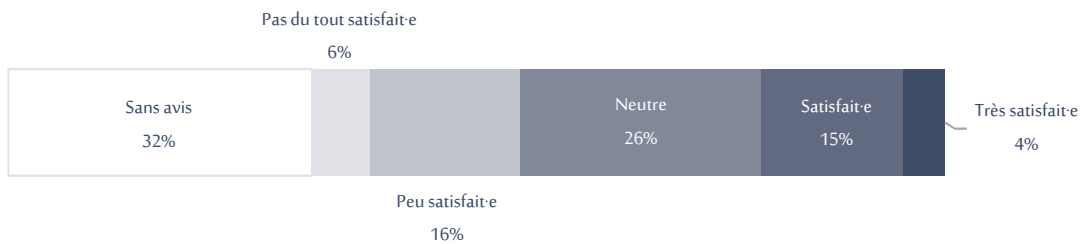


Figure 68 : Satisfaction - Fêtes, vie nocturne et après-ski

f. Autres commentaires

Concluons en mentionnant d'autres causes de satisfaction/insatisfaction que les répondant-e-s ont souhaité laisser en commentaires :

Commentaires relatifs à l'offre de la station	
Très satisfait	<ul style="list-style-type: none"> ○ Maison de la Forêt ○ Le Centre - Lieu de ressourcement ○ Domus ○ Solution de co-voiturage ○ Supermarché
Neutre	<ul style="list-style-type: none"> ○ La buvette de la maison de la forêt ○ Les premiers prix des boissons dans les restaurants : boissons sans alcool, bière, vins

Peu satisfait	<ul style="list-style-type: none"> ○ Le bus du ski ○ Offre de la pharmacie
Pas du tout satisfait	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entretien des sentiers ○ Ouverture de la piste Saxon Nord ○ Entretien des routes et présence de poubelles ○ Transports publics Riddes-Tzoumaz (2x) ○ Tarif des abonnements de ski (2x) ○ Peu d'animation pour les jeunes ○ Pistes fermées en hiver et manque de restaurants en été ○ Offre d'hôtels ○ Les prix du domaine skiable de Savoleyres sont trop élevés et la fermeture permanente de la piste du téléski du Nord est très insatisfaisante.
Autres remarques	<ul style="list-style-type: none"> ○ Boucherie : prix excessif et manque d'amabilité ○ Peu d'activités d'après-ski mais cela convient à la clientèle familiale ○ Parking manquant ○ Les restaurants sont tous fermés le même jour.

Tableau 6 : Commentaires relatifs à l'offre de la station

Satisfaction liée aux autres aspects

Passons maintenant à l'analyse de la satisfaction des répondant·e-s au sujet des autres aspects traités dans le questionnaire.

a. Mobilité

Soulignons d'abord qu'il existe un écart de satisfaction important en fonction de la manière avec laquelle les résident·e-s secondaires accèdent à la station. En effet, lorsque cela se fait par la route (avec un véhicule personnel), le niveau de satisfaction est très élevé. En revanche, ce dernier chute drastiquement lorsqu'il s'agit d'accéder à la station en transports publics (34% ne sont pas du tout satisfait·e-s)

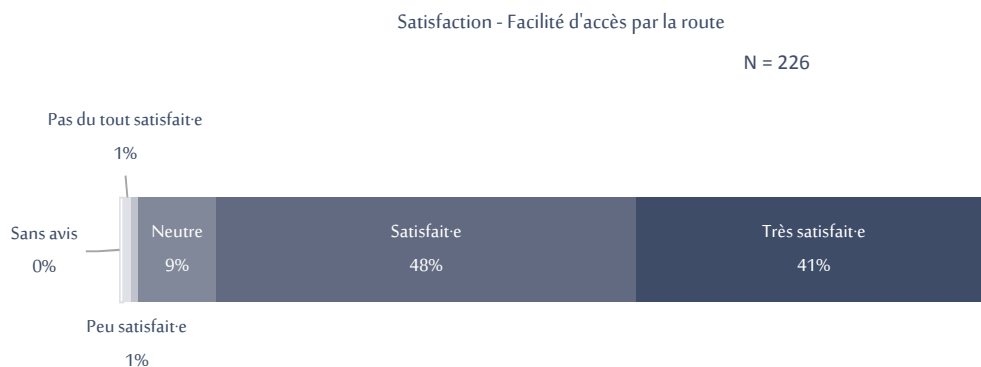


Figure 69 : Satisfaction - Facilité d'accès par la route

Satisfaction - Facilité d'accès en transports publics

N = 226

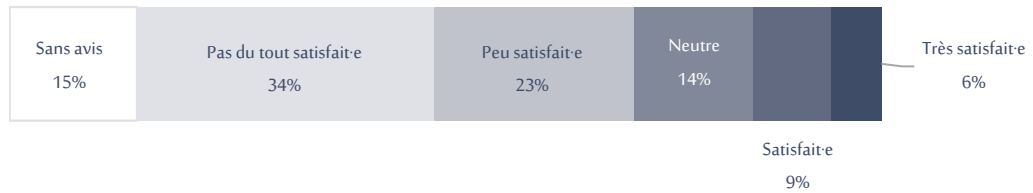


Figure 70 : Satisfaction - Facilité d'accès en transports publics

En ce qui concerne la mobilité dans la station, le niveau de satisfaction semble acceptable. En effet, 63% des répondant·e·s sont (très) satisfait·e·s. À noter que 10% restent cependant peu satisfait·e·s.

Satisfaction - Mobilité à l'intérieur de la station

N = 225

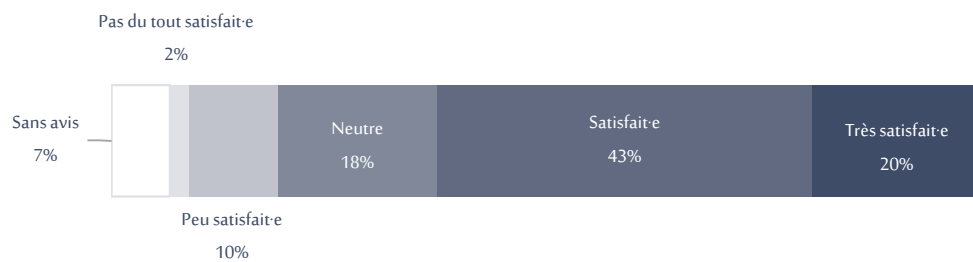


Figure 71 : Satisfaction - Mobilité à l'intérieur de la station

Au niveau des parkings, une importante proportion de répondant·e·s n'étant pas du tout satisfait·e·s (13%) est à relever. Au total, presque 20% sont peu ou pas du tout satisfait·e·s de l'offre de parkings. À noter qu'un quart des répondant·e·s n'a pas émis d'avis.

Satisfaction - Parkings

N = 224

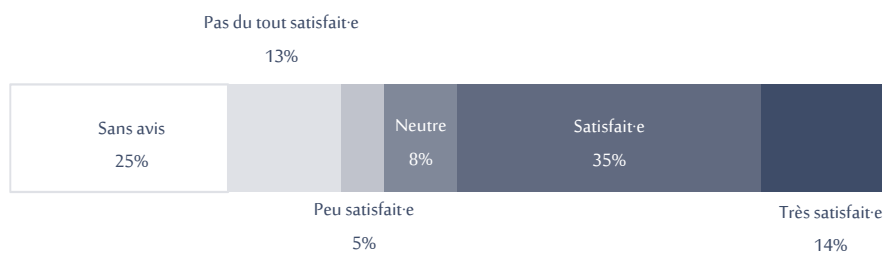


Figure 72 : Satisfaction - Parkings

Au niveau de la signalisation dans la région, le niveau de satisfaction semble bon. En effet, une faible proportion des personnes est insatisfaite et 56% sont (très) satisfait·e·s. À noter que 22% n'ont pas émis d'avis.

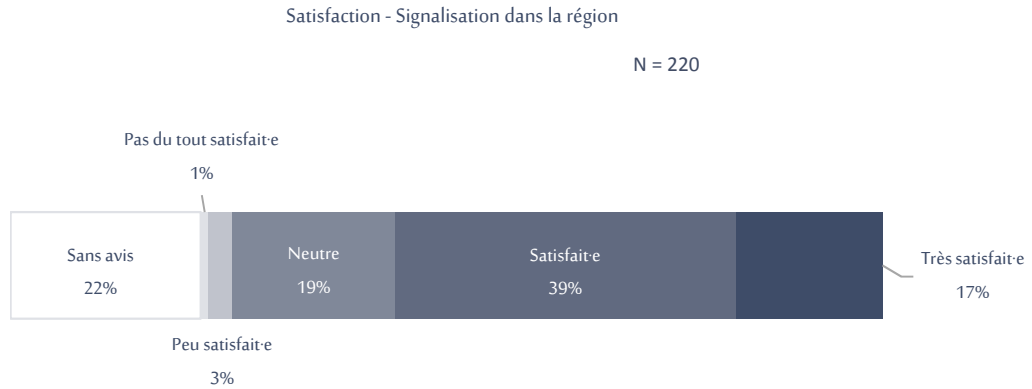


Figure 73 : Satisfaction - Signalisation dans la région

b. Hospitalité

Soulignons d'abord que plus de 65% des répondant·e·s sont (très) satisfait·e·s de l'accueil général qu'ils/elles reçoivent dans la station. De plus, la part de personnes peu ou pas du tout satisfaites est relativement faible (6%)

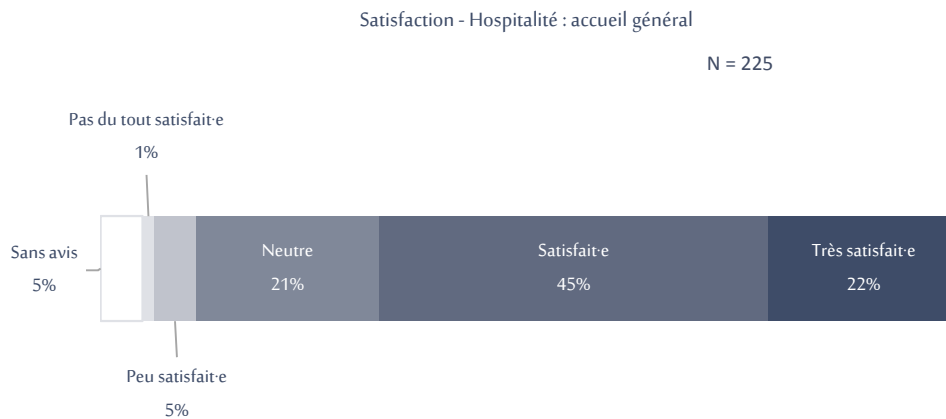


Figure 74 : Satisfaction - Hospitalité : accueil général

Au niveau de l'accueil dans les commerces et les restaurants, le niveau de satisfaction est assez similaire. En effet, 77% et 73% respectivement sont (très) satisfait·e·s à ce niveau. De plus, la part des personnes (très) insatisfaites est assez faible (6% et 5% respectivement).

Satisfaction - Hospitalité : accueil dans les magasins

N = 226



Figure 75 : Satisfaction - Hospitalité : accueil dans les magasins

Satisfaction - Hospitalité : accueil dans les restaurants

N = 224

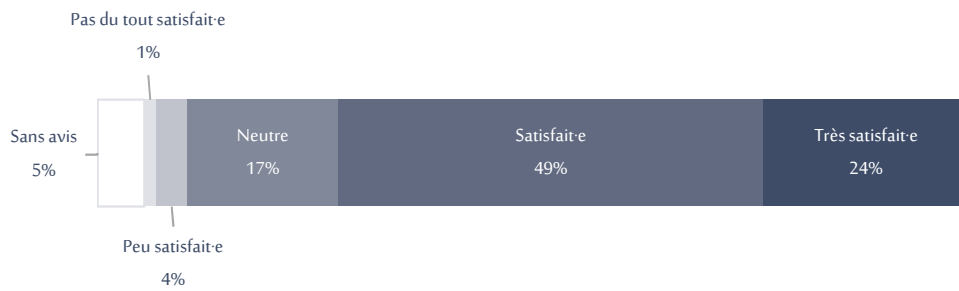


Figure 76 : Satisfaction - Hospitalité : accueil dans les restaurants

En ce qui concerne l'hospitalité des prestataires de services tels que l'école de ski ou l'Office du tourisme, la part de personnes n'ayant pas d'avis est relativement élevée (23%). Cependant, parmi les répondant-e-s ayant émis un avis, le niveau de satisfaction est relativement élevé. En effet, 61% affirment être (très) satisfait-e-s et seulement 5% ne sont pas (du tout) satisfait-e-s.

Satisfaction - Hospitalité : accueil des prestataires d'activités

N = 224

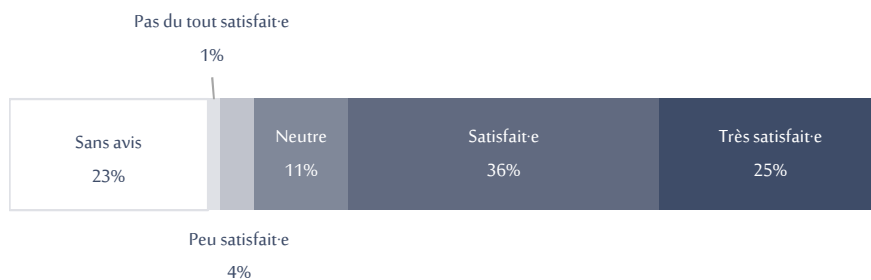


Figure 77 : Satisfaction - Hospitalité : accueil des prestataires d'activités

c. Divers

De manière générale, le niveau de satisfaction au sujet des informations touristiques données sur place semble assez élevé. En effet, 17% des répondant-e-s sont très satisfait-e-s et 46% sont satisfait-e-s.

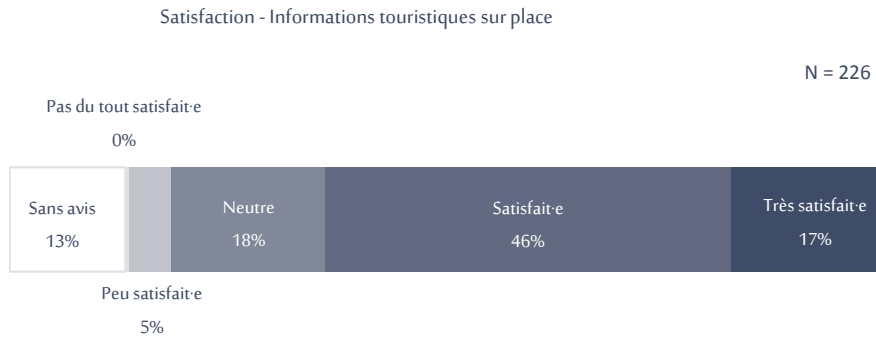


Figure 78 : Satisfaction - Informations touristiques sur place

Au niveau de la sécurité, le niveau de satisfaction parmi les personnes ayant partagé leur avis est également élevé. En effet, 65% sont (très) satisfait-e-s et seulement 4% ne le sont que peu (3%) ou pas du tout (1%).

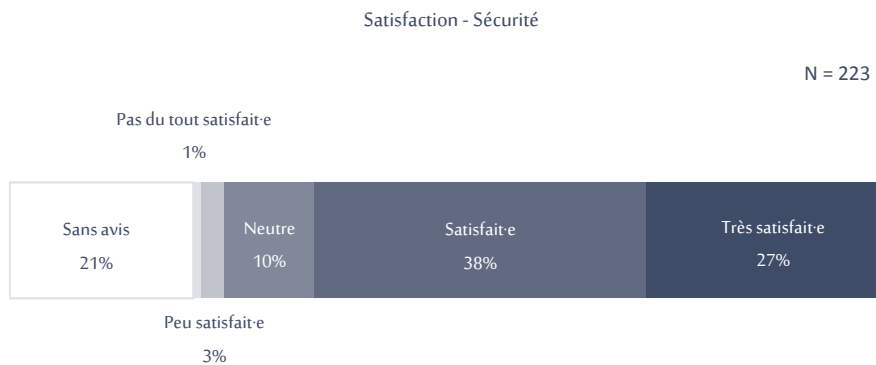


Figure 79 : Satisfaction - Sécurité

Au niveau de la propreté, 81% sont (très) satisfait-e-s contre seulement 5% ne l'étant que peu (3%) ou pas du tout (2%).

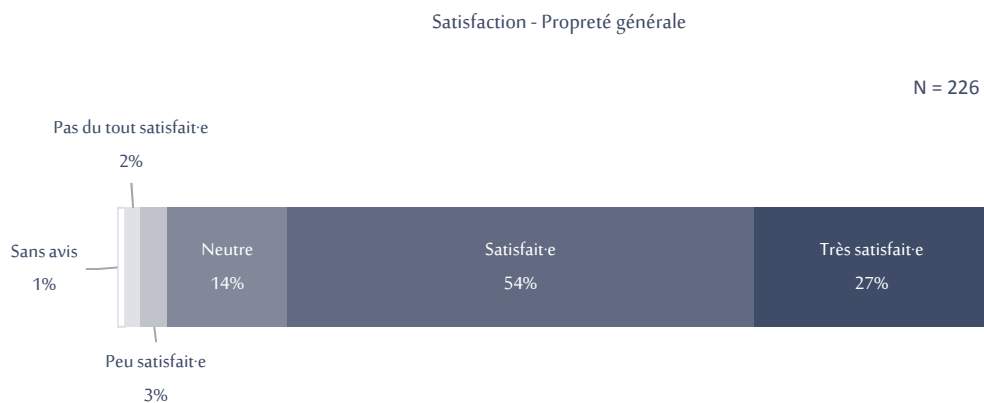


Figure 80 : Satisfaction - Propreté générale

En ce qui concerne l'atmosphère et l'ambiance de la station, la part de personnes peu (3%) ou pas du tout satisfaites (2%) est relativement faible. De plus, 47% sont satisfait-e-s et 19% sont très satisfait-e-s. Relevons une part relativement élevée de répondant-e-s ayant choisi de répondre « neutre » (24%).

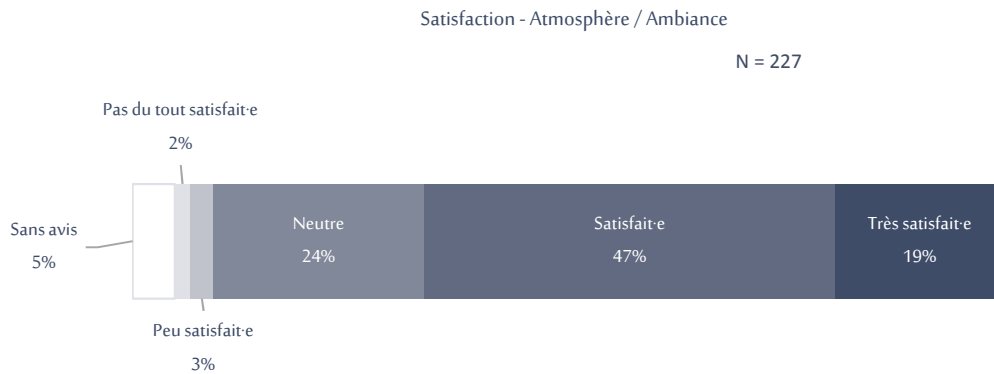


Figure 81 : Satisfaction - Atmosphère / Ambiance

Au sujet de la gestion des ressources, une proportion relativement élevée de répondant-e-s n'a pas émis d'avis (27%). Parmi ceux l'ayant fait, le niveau de satisfaction est bon. En effet, un tiers des personnes est satisfait et 15% sont très satisfait-e-s. De plus, la part de personnes peu satisfaites (5%) et pas du tout satisfaites (2%) est assez faible.

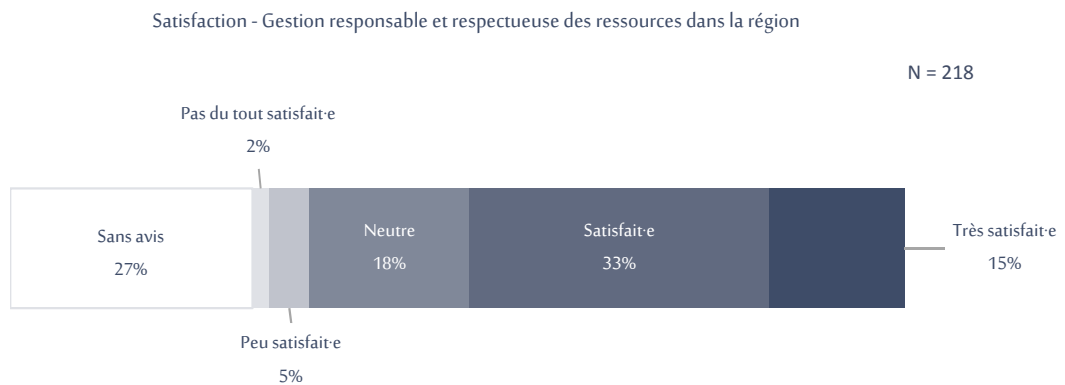


Figure 82 : Satisfaction - Gestion responsable et respectueuse des ressources dans la région

Manques

Les principaux éléments manquants aux résident-e-s secondaires sont présentés dans le graphique ci-dessous. Soulignons que le manque le plus fréquemment mentionné concerne l'absence de liaison directe et flexible (dans la soirée) entre Riddes et La Tzoumaz. Les lacunes au niveau de l'offre de restaurants ont également été relevées à de nombreuses reprises. Le manque de restaurants, le manque de qualité ou les prix jugés trop élevés ont notamment été mentionnés. L'absence de bancomat constitue également un manque qui a été fréquemment relevé par les répondant-e-s. Le manque de vie et d'animation a aussi été mentionné par plusieurs personnes. L'absence de concerts, de musique, de lieu commun et de charme au niveau du centre du village a été relevée en particulier. Enfin, une meilleure offre de commerces est également souhaitée.

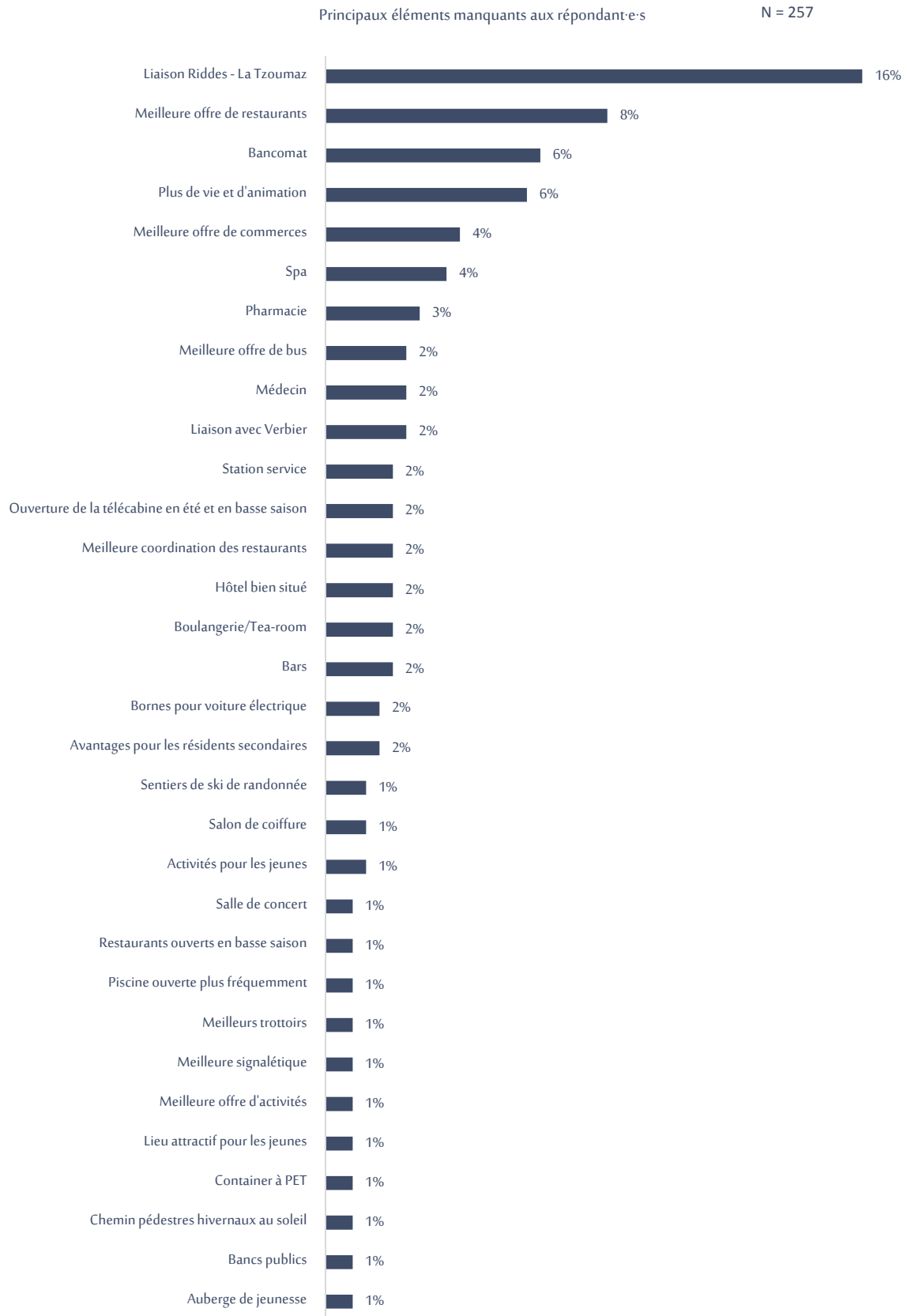


Figure 83 : Principaux manques relevés par les répondant-e-s

Par ailleurs, les remarques suivantes ont également été récoltées. À noter qu'elles n'ont été mentionnées qu'une seule fois chacune.

Autres éléments manquants aux résident·e·s secondaires

- | | |
|--|--|
| ○ Abonnements de ski plus flexibles | ○ Piscine de meilleure qualité |
| ○ Accrobranche | ○ Piscine extérieure |
| ○ Avantages pour les seniors | ○ Piste de ski pour les enfants de niveau intermédiaire |
| ○ Bons restaurants | ○ Places de parc pour l'accès aux commerces |
| ○ Boucherie pratiquant des prix plus bas | ○ Plus d'activités en basse saison |
| ○ Bus non polluants | ○ Plus d'activités estivales |
| ○ Cinéma | ○ Plus de stations de recyclage |
| ○ Constructions mieux étudiées | ○ Poubelle déchets organiques compostables |
| ○ Contrôle des voitures mal parkuées | ○ Rabais sur les abonnements de ski pour les résidents secondaires |
| ○ Grand parking à l'entrée de la station | ○ Récupération des déchets naturels |
| ○ Infrastructure de ski pour enfants en bas âge | ○ Réduire les limitations de vitesse |
| ○ Luges d'été | ○ Remise en état et entretien des bisses |
| ○ Manifestations | ○ Respect de la nature |
| ○ Meilleur accueil touristique | ○ Respect des limitations de vitesse |
| ○ Meilleur entretien des routes | ○ Sacs à crotte |
| ○ Meilleure ambiance dans les restaurants sur les pistes | ○ Salle communale plus attrayante |
| ○ Meilleure offre de Téléverbier | ○ Sentiers de randonnées à l'année et bien indiqués |
| ○ Meilleures remontées mécaniques | ○ Services VTT |
| ○ Offre culturelle | ○ Taxi ou ski bus disponible dans la soirée |
| ○ Offre de forfait ski de randonnée pour une utilisation limitée au retour d'une randonnée | ○ Tourisme doux |
| ○ Offre de ski de randonnée le weekend | ○ Une adaptation du prix de l'abonnement de ski en fonction des prestations offertes |
| ○ Offres promotionnelles pour les résidents secondaires | ○ Vie nocturne pour les 40 ans et plus |
| ○ Ostéopathe/Physiothérapeute | ○ VIP card valable en hiver |
| ○ Parcours Vita | ○ Voies d'escalade |
| ○ Participation au Magic Pass | ○ Zone artisanale |
| ○ Pass famille abordable | ○ Zones de pique-nique en hiver |

Tableau 7 : Autres éléments manquants aux résident·e·s secondaires



Partie IV : Communication et information

a. Canaux de communication

Le canal de communication à favoriser selon les répondant-e-s est l'email (49%). Ensuite, les messages sur Whatsapp (22%) et les communications via le site internet (13%) seraient également à considérer en priorité.

Canaux à favoriser pour la communication d'activités et de nouveautés

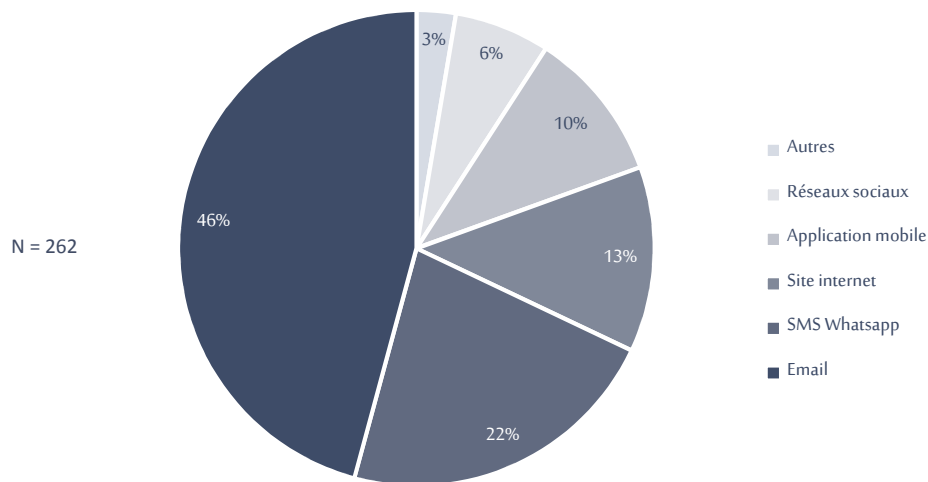


Figure 84 : Canaux de communication à favoriser

Parmi les sept personnes ayant répondu « Autres », cinq souhaitent également être informées par courrier postal, une via des affiches dans la rue et une via le journal saisonnier.

Au niveau des sites web de la Commune, celui dédié à La Tzoumaz est fréquemment consulté par les répondant-e-s alors que cela n'est pas le cas du site web dédié à Riddes.

Répartition des répondant-e-s par fréquence de consultation du site web de La Tzoumaz



Figure 85 : Répartition des répondant-e-s par fréquence de consultation du site web de La Tzoumaz

Répartition des répondant-e-s par fréquence de consultation du site web de Riddes

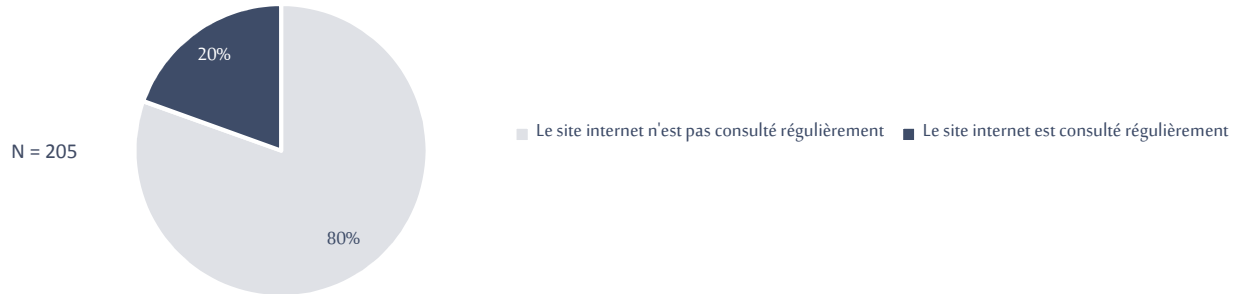


Figure 86 : Répartition des répondant-e-s par fréquence de consultation du site web de Riddes

Enfin, nous constatons que la moitié des répondant-e-s ne fait pas partie du groupe Whatsapp ou n'est pas abonnée à la newsletter de l'Office du tourisme.

Répartition des répondant-e-s en fonction de leur adhésion au groupe Whatsapp et/ou à la newsletter de l'office du tourisme

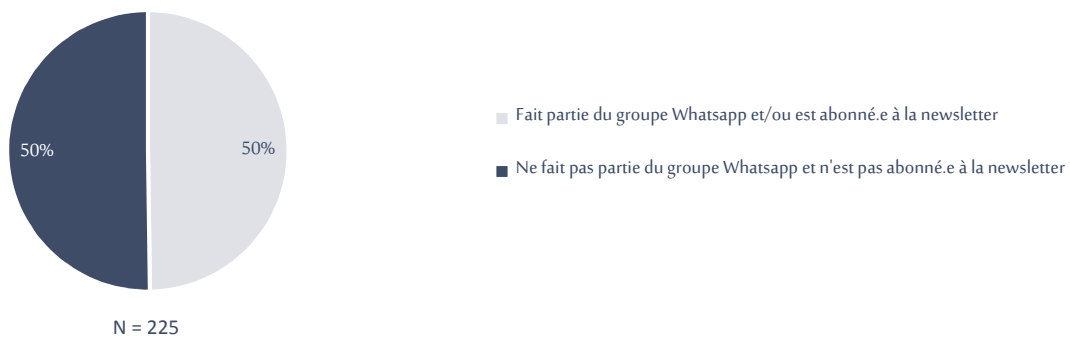


Figure 87 : Répartition des répondant-e-s en fonction de leur adhésion au groupe Whatsapp ou à la newsletter de l'office du tourisme

b. Satisfaction et suggestions d'amélioration

Relevons d'abord que la grande majorité (91%) des répondant-e-s affirme être satisfaite des informations transmises par la Commune ou l'Office du tourisme.

Satisfaction des répondant-e-s au niveau des informations transmises par la Commune ou l'Office du tourisme

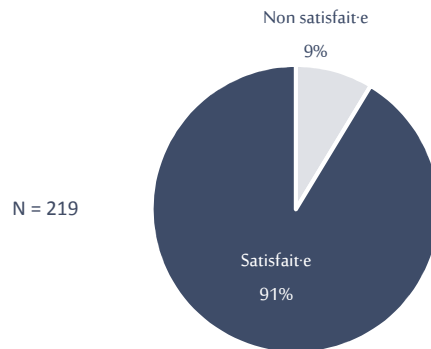


Figure 88 : Satisfaction des répondant-e-s au niveau des informations transmises par la Commune ou l'Office du tourisme

Parmi les 37 répondant-e-s ayant choisi de laisser une remarque supplémentaire à ce sujet, 24% souhaitent une amélioration de la communication (plus fréquente et plus riche) et 11% relèvent une arrivée tardive des informations par la poste.

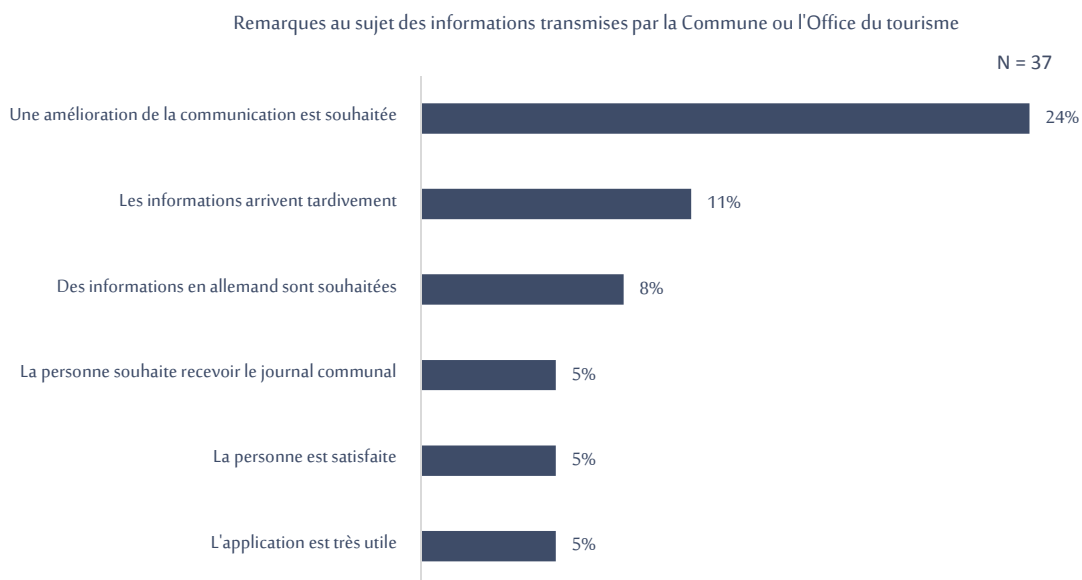


Figure 89 : Remarques au sujet des informations transmises par la Commune ou l'Office du tourisme

Enfin, les remarques suivantes ont également été partagées par les répondant-e-s et ont été mentionnées une fois chacune.

Autres remarques au sujet des informations transmises par la Commune ou l'Office du tourisme

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Demandes récurrentes de fournir une adresse email chaque année ; adresse transmise chaque année sans recevoir d'informations ensuite ○ L'offre estivale est satisfaisante mais pas l'offre hivernale. ○ La brochure est bien détaillée. ○ La communication de l'Office du tourisme est pauvre. ○ La fiscalité suisse est difficile à comprendre (répondant·e anglophone). ○ La personne est partiellement satisfaite. ○ La personne est partiellement satisfaite des informations transmises par l'Office du tourisme. | <ul style="list-style-type: none"> ○ La personne n'avait pas reçu le courrier pour ce sondage. ○ La personne n'est pas satisfaite des informations transmises pas la Commune. ○ Le groupe Whatsapp est apprécié. ○ Le journal des actualités est apprécié. ○ Les taxes de séjour ne sont pas compréhensibles. ○ Manque d'attention vis-à-vis des personnes ne possédant pas d'adresse email ○ Manque d'information sur la société de développement ○ Une meilleure collaboration entre Téléverbier, la Commune et l'Office du tourisme est souhaitée. |
|--|---|

Tableau 8 : Autres remarques au sujet des informations transmises par la Commune ou l'Office du tourisme

En termes d'améliorations digitales, les répondant·e·s ont été nombreux/euses à ne pas s'exprimer. En effet, seul·e·s 68 répondant·e·s ont laissé un commentaire dont 13% ont affirmé ne pas avoir d'avis. Parmi les personnes ayant exprimé leur avis, 12% affirment être satisfaites de la situation actuelle et d'autres souhaitent que davantage d'informations soient partagées sur les canaux digitaux (application, email, Whatsapp, site internet, etc.). À noter que « Faciliter la gestion digitale des e-documents » fait référence aux pass VIP, abonnements de skis, bons de réductions, etc. 10% des répondant·e·s souhaiteraient que ces éléments soient digitalisés et centralisés.

Suggestions d'améliorations digitales faites par les répondant-e-s

N = 68

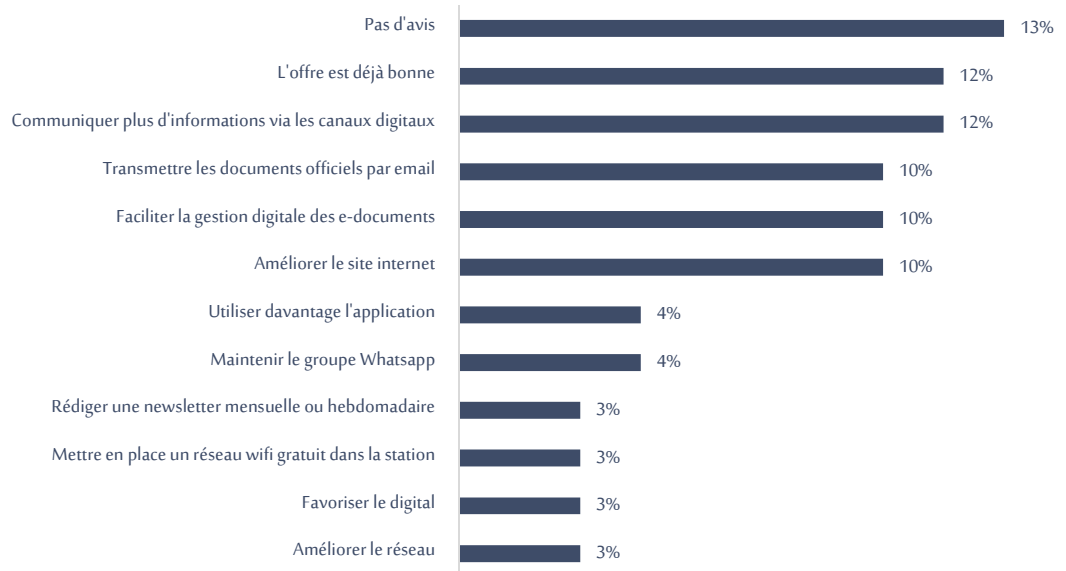


Figure 90 : Suggestions d'améliorations digitales faites par les répondant-e-s

Voici quelques exemples d'informations que les répondant-e-s ont affirmé souhaiter recevoir :

Exemple d'informations souhaitées par les répondant-e-s

- Activités
- État de la route en cas de neige
- Contacts importants
- Disponibilité dans les parkings
- Temps d'attente à la télécabine
- Ouverture des restaurants
- Horaires des transports en commun
- Etc.

Tableau 9 : Exemple d'informations souhaitées par les répondant-e-s

La question permettant aux répondant-e-s de faire des suggestions générales ou de formuler une dernière remarque a donné lieu à des éléments déjà souvent évoqués. En effet, de nombreuses personnes déplorent l'absence de réductions sur les abonnements de ski pour les résidents secondaires. Ensuite, une meilleure liaison entre Riddes et La Tzoumaz est également vivement souhaitée. Enfin, l'état de certaines routes de la station et le besoin de les rénover ont également été mentionnés à de nombreuses reprises.

Suggestions/remarques générales des répondant.e.s

N = 128

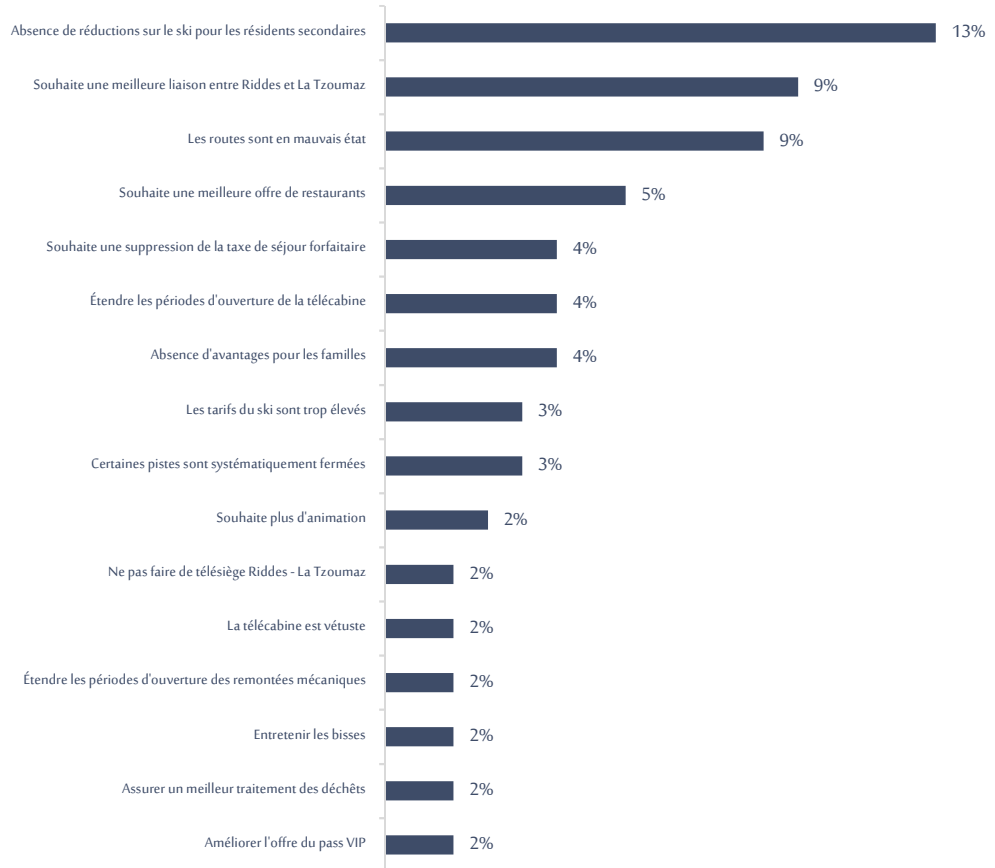


Figure 91 : Suggestions/remarques générales des répondant.e.s

À noter que les suggestions/remarques générales suivantes ont également été formulées par les répondant.e.s (une seule fois chacune) :

Autres suggestions/remarques générales formulées par les répondant.e.s

- Absence de forfait de ski pour les retraités
- Absence de réductions sur les remontées mécaniques pour les R2 non-skieurs
- Ajouter des décorations nocturnes
- Améliorer l'accueil touristique en général
- Améliorer la piste de luge
- Apprécie l'initiative du sondage
- Apprécie le pass VIP
- Arrivée tardive des courriers postaux
- Augmenter le service voirie du samedi matin
- Augmenter les contrôles au niveau du stationnement des voitures
- Nettoyer plus fréquemment les routes dans la station
- Organiser des nocturnes pour le ski
- Organiser des soirées pour le Nouvel-An
- Organiser un ski-test avec les trois magasins de sport en même temps
- Prix trop élevé de la télécabine
- Rajouter des poubelles pour les crottes de chien
- Relève le manque de commerces
- Renforcer le sentiment d'appartenance à la station
- Rénover le télésiège des Tournelles
- Rénover le tire-fesses "Le Sud"

-
- Augmenter les contrôles de vitesse dans le village
 - Aurait souhaité voir une question sur la chapelle et la religion
 - Enlever les déchets sur les pistes de ski
 - Entretien et mettre en valeur le sentier des fables
 - Inclure La Tzoumaz dans le Magic Pass
 - Installer un ascenseur pour la télécabine
 - Installer un tracker dans la navette du ski
 - L'accueil à l'épicerie reste à améliorer.
 - La piscine ne fait pas partie des prestations comprises dans le pass VIP.
 - Les restaurants sont rarement tenus par des Suisses.
 - Manque d'information sur l'application
 - Mauvaise couverture réseau au bout de Som de Pro
 - Souhaite une subvention pour changer son mode de chauffage
 - Rue Eterpey : les écoulements ne sont pas suffisamment efficaces en cas de pluie.
 - Souhaite avoir des détails sur l'utilisation de la taxe de séjour
 - Souhaite plus d'informations en allemand
 - Souhaite qu'un hammam soit ajouté
 - Souhaite que des efforts soient faits en matière d'énergie renouvelable
 - Souhaite que la langue française soit privilégiée dans la station
 - Souhaite que le cœur de La Tzoumaz soit sans voiture
 - Souhaite un meilleur dégagement sur le plateau de Villy
 - Souhaite une boulangerie/tea-room
 - Souhaite une meilleure coordination entre les restaurants
 - Souhaite une meilleure gestion des manifestations

Tableau 10 : Autres suggestions/remarques générales formulées par les répondant-e-s

Synthèse des résultats

La motivation première

Les activités hivernales semblent être une considération centrale pour les résident·e·s secondaires. En effet, elles sont pour beaucoup la raison principale derrière l'acquisition d'une résidence secondaire à La Tzoumaz. Le ski en particulier est de loin l'activité hivernale la plus pratiquée par les répondant·e·s. Soulignons que le niveau de satisfaction lié au domaine skiable est relativement élevé et que, dans l'ensemble, les résident·e·s secondaires sont satisfait·e·s de l'offre d'activités hivernales. Cependant, plusieurs remarques concernant les tarifs élevés des abonnements de ski et l'absence de réduction sur ceux-ci ont été relevées par les résident·e·s secondaires.

Activités

Comme évoqué, le ski est de loin l'activité la plus pratiquée en hiver. En été, les répondant·e·s sont relativement nombreux à pratiquer la randonnée. De manière générale, les activités sportives semblent être au centre des considérations alors que les activités liées aux visites ou à la culture sont relativement moins prisées. Par ailleurs, les activités organisées par l'Office du tourisme connaissent peu de succès auprès des résident·e·s secondaires qui affirment ne pas être intéressé·e·s par ces derniers/ères. Au niveau de l'animation et de l'ambiance dans le village (fêtes, après-ski, etc.), le niveau de satisfaction des répondant·e·s est relativement bas.

Infrastructures

Au niveau des infrastructures existantes, les remontées mécaniques sont de loin l'infrastructure jugée la plus primordiale par les répondant·e·s. À nouveau, l'intérêt des résidents secondaires semble se concentrer autour du ski. Relevons également que plusieurs personnes ont affirmé souhaiter que les horaires et périodes d'ouverture de la télécabine, la deuxième infrastructure jugée la plus primordiale, soient étendus. Enfin, les résident·e·s secondaires accordent également beaucoup d'importance aux restaurants, un point sur lequel ils/elles sont relativement insatisfait·e·s.

En ce qui concerne les infrastructures souhaitées, une liaison directe entre Riddes et La Tzoumaz est fortement demandée. En effet, les résident·e·s secondaires ont été nombreux/euses à faire part de leurs difficultés à rejoindre la station en transports publics. D'autre part, une offre plus étoffée de restaurants est souhaitée, de même qu'une meilleure coordination entre ceux-ci en matière d'horaires d'ouverture. Enfin, l'absence de bancomat a également été fréquemment déplorée.

Commune et Office du tourisme

Au niveau des services de la Commune, le niveau de satisfaction est assez bon. En effet, plus de 50% sont (très) satisfait·e·s et 23% ont choisi le niveau « neutre ».

Au niveau de l'Office du tourisme, le niveau de satisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture est bon. Cependant, soulignons que beaucoup ont affirmé ne pas avoir d'avis, ce qui évoque peut-être que de nombreux résident·e·s secondaires ne s'y rendent pas ou très rarement. Au niveau des prestations offertes, le niveau de satisfaction est bon également. En effet, les répondant·e·s satisfait·e·s sont bien plus nombreux/euses que ceux/celles étant insatisfait·e·s. En ce qui concerne les informations touristiques que les résident·e·s secondaires reçoivent sur place, le niveau de satisfaction est bon. Enfin, les répondant·e·s sont également satisfait·e·s des informations transmises (envoyées) par la Commune ou l'Office du tourisme. Cependant, certaines personnes souhaiteraient que les communications soient plus riches/fréquentes et relèvent des arrivées tardives au niveau des courriers postaux.

Causes de satisfaction et d'insatisfaction

Les tableaux suivants répertorient les taux de satisfaction et d'insatisfaction pour chacun des critères traités dans les questions 3-11 et 3-12. Pour les aspects générant de la satisfaction, les pourcentages sont repris de l'analyse et représentent la proportion de personnes étant satisfaites et très satisfaites (insatisfaites et très insatisfaites pour les aspects générant de l'insatisfaction). Dans le premier tableau, une catégorie est également dédiée aux

aspects qui génèrent manifestement moins d'intérêt auprès des répondant-e-s et reprend la proportion de personnes n'ayant pas émis d'avis. Dans le deuxième tableau, les réponses « sans avis » ont été exclues.

Ce premier tableau reprend les pourcentages calculés en prenant en compte les personnes n'ayant pas émis d'avis. Les valeurs en vert sont les **taux de satisfaction supérieurs ou égaux à 80%**, celles en rouge sont les **taux d'insatisfaction supérieures ou égaux à 20%** et celles en bleu sont les **taux de « sans avis » supérieurs ou égaux à 50%**.

	Offre touristique	Satisfaction	Insatisfaction	Sans avis
Sans avis inclus	Domaine skiable	82%	4%	4%
	Espace nature	81%	1%	12%
	Fêtes, vie nocturne et après-ski	19%	22%	32%
	Offres alternatives en cas de mauvais temps	5%	26%	54%
	Offre d'animations pour enfants et services de garde	9%	5%	79%
	Offre de divertissements et de manifestations	28%	13%	31%
	Offre de sports d'hiver en général	75%	6%	7%
	Offre des magasins / Shopping	48%	25%	3%
	Offre des restaurants	31%	36%	5%
	Offres de visite de la région / destination	22%	11%	52%
	Ouverture des magasins en basse saison	59%	16%	7%
	Ouverture des magasins en haute saison	82%	5%	3%
	Ouverture des restaurants en basse saison	26%	39%	12%
	Ouverture des restaurants en haute saison	66%	9%	10%
	Patinoire	29%	8%	52%
	Piscine communale	17%	16%	50%
	Places de jeux	39%	6%	42%
	Sentiers de randonnées estivales	87%	3%	1%
	Sentiers de randonnées hivernales et sentiers raquettes	54%	7%	23%
		Autres aspects	Satisfaction	Insatisfaction
	Atmosphère / Ambiance	66%	5%	5%
	Facilité d'accès en transports publics	15%	57%	15%
	Facilité d'accès par la route	89%	2%	0%
	Gestion responsable et respectueuse des ressources de la région	48%	7%	27%

Hospitalité : accueil dans les magasins	77%	6%	1%
Hospitalité : accueil dans les restaurants	73%	5%	5%
Hospitalité : accueil des prestataires d'activités	61%	5%	23%
Hospitalité : accueil général	67%	6%	5%
Informations touristiques sur place	63%	5%	13%
Mobilité à l'intérieur de la station	63%	12%	7%
Parkings	49%	13%	13%
Propreté général	81%	5%	1%
Sécurité	65%	4%	21%
Signalisation dans la région	56%	4%	22%

Tableau 11 : Causes de satisfaction, d'insatisfaction et d'indifférence – Sans avis inclus

Voici un récapitulatif présentant les cinq critères générant le plus de satisfaction et d'insatisfaction ainsi que ceux ayant reçus le plus de « sans avis ».

	Satisfaction	Insatisfaction	Sans avis
1	Facilité d'accès par la route (véhicule personnel)	Facilité d'accès en transports publics	Offre d'animations pour enfants et services de garde
2	Sentiers de randonnées estivales	Ouverture des restaurants en basse saison	Offres alternatives en cas de mauvais temps
3	Domaine skiable	Offre des restaurants	Offre de visite de la région / destination
4	Ouverture des magasins en haute saison	Offres alternatives en cas de mauvais temps	Patinoire
5	Espace nature	Offre des magasins/shopping	Piscine communale

Tableau 12 : Cinq principaux critères de satisfaction, insatisfaction et sans avis (sans avis inclus)

Les mêmes tableaux présentant les taux calculés en excluant les « sans avis » sont présentés ci-dessous. À noter que le code couleur est identique à celui du premier tableau ci-dessus.

	Offre touristique	Satisfaction	Insatisfaction
Sans avis exclus	Domaine skiable	85%	4%
	Espace nature	94%	1%
	Fêtes, vie nocturne et après-ski	29%	33%
	Offres alternatives en cas de mauvais temps	11%	57%
	Offre d'animations pour enfants et services de garde	45%	23%
	Offre de divertissements et de manifestations	42%	18%

Offre de sports d'hiver en général	83%	7%
Offre des magasins / Shopping	49%	25%
Offre des restaurants	33%	38%
Offres de visite de la région / destination	47%	23%
Ouverture des magasins en basse saison	63%	17%
Ouverture des magasins en haute saison	85%	5%
Ouverture des restaurants en basse saison	29%	43%
Ouverture des restaurants en haute saison	73%	9%
Patinoire	59%	17%
Piscine communale	35%	33%
Places de jeux	69%	10%
Sentiers de randonnées estivales	89%	3%
Sentiers de randonnées hivernales et sentiers raquettes	71%	10%
Autres aspects	Satisfact ion	Insatisfac tion
Atmosphère / Ambiance	70%	5%
Facilité d'accès en transports publics	17%	67%
Facilité d'accès par la route (véhicule personnel)	89%	2%
Gestion responsable et respectueuse des ressources de la région	67%	9%
Hospitalité : accueil dans les magasins	78%	6%
Hospitalité : accueil dans les restaurants	76%	5%
Hospitalité : accueil des prestataires d'activités	79%	7%
Hospitalité : accueil général	71%	6%
Informations touristiques sur place	74%	7%
Mobilité à l'intérieur de la station	67%	13%
Parkings	78%	22%
Propreté général	81%	5%
Sécurité	82%	4%
Signalisation dans la région	72%	4%

Tableau 13 : Causes de satisfaction et d'insatisfaction – Sans avis exclus

Voici un récapitulatif présentant les cinq critères générant le plus de satisfaction et d'insatisfaction.

	Satisfaction	Insatisfaction
1	Espace nature	Facilité d'accès en transports publics
2	Sentiers de randonnées estivales	Offres alternatives en cas de mauvais temps
3	Facilité d'accès par la route (véhicule personnel)	Ouverture des restaurants en basse saison
4	Domaine skiable	Offre des restaurants
5	Ouverture des magasins en haute saison	Piscine communale
		et Fêtes, vie nocturne et après-ski

Tableau 14 : Cinq principaux critères de satisfaction, insatisfaction et sans avis (sans avis exclus)

Nous constatons que les critères générant le plus de satisfaction et d'insatisfaction restent similaires peu importe le nombre de personnes n'ayant pas émis d'avis. En effet, la facilité d'accès par la route (véhicule personnel), les sentiers de randonnées estivales, le domaine skiable, l'ouverture des magasins en haute saison et l'espace nature sont les éléments dont les répondant·e·s sont le plus satisfait·e·s.

Du côté des points d'insatisfaction, la facilité d'accès en transports publics, l'ouverture des restaurants en basse saison, les offres alternatives en cas de mauvais temps, l'offre des restaurants et l'offre des magasins sont centraux. À noter que la piscine communale et les fêtes, après-skis et autre éléments liés à la vie nocturne, bien qu'ayant reçu un taux élevé de « sans avis », génèrent de l'insatisfaction auprès des personnes s'étant exprimées. Il semble donc que la Commune de Riddes doive, en priorité, concentrer ses efforts sur l'amélioration de ces points d'insatisfaction principaux.

Concluons en soulignant que les principaux manques identifiés par les résident·e·s secondaires concernent (1) la liaison de Riddes à La Tzoumaz, (2) l'offre de restaurants et (3) l'absence de bancomat.

Communication et information

Selon les réponses obtenues, les canaux à favoriser pour transmettre les informations sont les suivants :

Canaux de communication à favoriser	
1	Email
2	Whatsapp
3	Site internet

Tableau 15 : Canaux de communication à favoriser

Les emails constituent un canal intéressant puisqu'ils sont autant destinés à la transmission de documents officiels que d'informations en tous genres.

Whatsapp est également un bon outil pour informer rapidement un nombre important de personnes. Cependant, nous avons conclu que la moitié des répondant·e·s ne sont pas membres du groupe Whatsapp ou ne sont pas abonnés à la newsletter, ce qui fait baisser l'efficacité de ce canal. De plus, l'existence de plusieurs groupes Whatsapp est également une entrave à la centralisation des informations. Soulignons également le récent retrait important d'utilisateurs de Whatsapp vers des alternatives telles que Signal ou Telegram.

Au niveau des communications sur internet, il semble pertinent de favoriser le site web de La Tzoumaz, www.latzoumaz.ch, dans la mesure où il s'agit de celui qui est consulté par la majorité des répondant·e·s.



Au niveau des suggestions d'améliorations digitales, peu de personnes se sont exprimées et les deux réponses les plus obtenues sont « pas d'avis » et « l'offre est déjà bonne ». La troisième réponse la plus obtenue, et la première suggestion, est de communiquer davantage d'informations sur les canaux digitaux.

Concluons en soulignant que l'application de la Commune a un grand potentiel mais que tout le monde ne semble pas au courant de son existence. Ceci est peut-être dû au profil des répondants : trois quarts des résident-e-s secondaires ont plus de 50 ans et ne sont pas forcément habitué-e-s à ce genre de canaux. Dès lors, pour que l'application puisse réaliser son potentiel, un effort de communication et de formation sera à fournir.

La démarche Smart Villages

En parallèle à la conduite de l'enquête de satisfaction faisant l'objet de l'analyse ci-dessus, la Commune de Riddes participe au projet pilote « Smart Villages », une initiative Interreg¹ soutenue par le Groupement suisse pour les régions de montagne (SAB) et le Secrétariat d'État à l'économie (SECO).

Être un village « Smart »

Dans le contexte de la Commune de Riddes, l'objectif central défini pour la démarche « Smart Villages » est celui de développer la relation avec les résident·e·s secondaires et améliorer la qualité de leur séjour, et de manière plus large la qualité de vie des habitants également.

Il s'agit notamment de mettre en œuvre des projets faisant appel aux technologies de l'information et de la communication (T.I.C) et d'opter pour des actions s'inscrivant dans une logique d'optimisation des ressources (durabilité) et de transition numérique.

Une démarche participative

Afin d'échanger sur des pistes d'amélioration ou des orientations à donner au futur de la commune, il convenait de constituer des groupes de discussion permettant aux personnes intéressées de s'exprimer. Une invitation à participer a été envoyée aux résident·e·s secondaires en même temps que l'enquête de satisfaction. De manière plus large, une invitation a également été envoyée aux habitants et entités (entreprises, associations, etc.) de la Commune. Une vingtaine de personnes ont manifesté leur volonté de participer. Le 2 mars 2022, les groupes suivants se sont réunis et ont échangé pendant 1.5 heure :

	Nombre de participant·e·s	Typologies de participant·e·s
Groupe 1	4 participant·e·s	3 résident·e·s secondaires 1 résident
Groupe 2	6 participant·e·s	3 résident·e·s 3 résident·e·s secondaires

Tableau 16 : Projet Smart Villages - Groupes de discussion

Durant ces groupes, un·e ou deux animateurs/trices étaient présent·e·s pour modérer les discussions. Un fil rouge avait été établi au préalable et l'intervention des modérateurs/trices a volontairement été limitée au maximum afin de favoriser une discussion libre. Les animateurs/trices intervenaient par exemple pour recentrer les échanges ou relancer certaines thématiques.

En parallèle à ces groupes de discussion, des suggestions ou remarques diverses nous ont également été adressées par email.

Le développement d'un plan d'action

Les idées collectées dans les groupes de discussion, dans les emails reçus et dans l'enquête de satisfaction ont été listées et, pour certaines, regroupées. Ensuite, un système d'évaluation par critères pondérés a été mis en place et a permis d'évaluer chaque projet. Le score respectif attribué à chacun d'entre eux a permis d'établir un ordre de priorité. Enfin, les projets prioritaires ont été insérés dans un plan d'action permettant de les fixer sur un horizon temporel donné en leur attribuant des responsables et des ressources.

¹ Interreg est l'un des principaux instruments de l'Union européenne (UE) qui soutient la coopération transfrontalière par le financement de projets.

Résultats des groupes de discussion « Smart »

Au cours des groupes de discussion, plusieurs thématiques ont été abordées et les échanges sur ces dernières ont donné lieu à plusieurs suggestions.

La thématique de la mobilité a été traitée plusieurs fois et les discussions ont en particulier concerné l'absence de liaison directe et fiable entre Riddes et La Tzoumaz. Le covoiturage a également été abordé et les participants apprécient les groupes Whatsapp qui y sont dédiés.

Des réflexions ont également été menées sur les smart devices², et notamment sur des casiers connectés qui pourraient être installés devant le magasin d'alimentation pour y déposer des courses par exemple.

Certaines remarques et suggestions ont également été formulées sur la thématique de la communication (de la Commune et de l'Office du tourisme). Les participant·e·s ont manifesté le souhait d'augmenter les communications en favorisant également la dimension ludique et plus seulement informative/officialle.

Ensuite, les échanges ont évolué vers la question de l'application de la Commune de Riddes et de l'orientation à lui donner. De manière générale, il semble qu'informer la population de son existence et, si nécessaire, former certaines personnes à son utilisation est important. Ensuite, la volonté de centraliser au maximum les informations et fonctionnalités sur l'application a été manifestée. L'application devrait, selon plusieurs participant·e·s, devenir le canal central de la commune.

L'offre de restaurants et la coordination entre ces derniers a également été un important point de discussion. En effet, à l'instar des résident·e·s sollicité·e·s dans le cadre de l'enquête de satisfaction, les participant·e·s aux groupes de discussion déplorent le manque de restaurants et leur fermeture simultanée. De manière générale, le manque d'animation et de vie dans la station a été fréquemment relevé.

L'absence d'avantages / de réductions pour les résident·e·s secondaires a également été relevée. La qualité de l'offre TV ainsi que l'absence de réduction sur les abonnements de ski semble être un point d'insatisfaction.

Enfin, la faible participation aux activités organisées par l'Office du tourisme a également été déplorée par un·e participant·e.

De manière générale, il semble y avoir un consensus sur les besoins suivants : une liaison directe et fiable entre Riddes et La Tzoumaz, des réductions sur les abonnements de ski pour les résidents secondaires, une meilleure offre de restaurants, l'application comme canal central, plus d'animation et de vie dans le village ainsi que des communications plus fréquentes et « fun ».

² Équipement électronique connecté à d'autres équipements ou réseaux pouvant fonctionner de manière autonome et en interaction avec d'autres équipements.

Figure 1 : Nombre de répondant-e-s et taux de participation.....	5
Figure 2 : Répartition des répondant-e-s par sexe.....	5
Figure 3 : Répartition des répondant-e-s par classe d'âge.....	5
Figure 4 : Répartition des répondant-e-s par lieu de résidence.....	6
Figure 5 : Répartition des répondant-e-s n'habitant pas dans la commune mais résidant en Suisse.....	6
Figure 6 : Répartition des répondant-e-s résidant à l'étranger.....	7
Figure 7 : Répartition des répondant-e-s par activité principale.....	7
Figure 8 : Structure de la présentation des résultats.....	8
Figure 9 : Canal par lequel les répondant-e-s ont connu La Tzoumaz.....	8
Figure 10 : Autres canaux par lesquels les répondant-e-s ont connu La Tzoumaz.....	9
Figure 11 : Satisfactions des répondant-e-s au niveau des services de la Commune.....	9
Figure 12 : Principales causes d'insatisfaction au niveau des services de la Commune.....	10
Figure 13 : Autres causes d'insatisfaction sur les services de la Commune.....	10
Figure 14 : Répartition des répondant-e-s par nombre de logement-s possédés.....	10
Figure 15 : Répartition des répondant-e-s possédant plusieurs résidences secondaires par nombre de logements.....	11
Figure 16 : Durée de possession de la résidence secondaire.....	11
Figure 17 : Année de construction du logement.....	12
Figure 18 : Période à laquelle la dernière rénovation a été effectuée.....	12
Figure 19 : Répartition des logements en fonction des rénovations.....	12
Figure 20 : Répartition des logements par dispositif de chauffage.....	13
Figure 21 : Répartition des répondant-e-s en fonction de leur volonté à équiper leur installation de chauffage d'un dispositif de contrôle à distance.....	13
Figure 22 : Nombre moyen de nuitées passées par an dans la résidence secondaire.....	14
Figure 23 : Nombre de personnes occupant le logement lors des séjours.....	14
Figure 24 : Le logement est-il occupé par des tiers ?.....	15
Figure 25 : Nombre moyen de nuitées par an durant lesquelles le logement est occupé par des tiers.....	15
Figure 26 : Moyens utilisés pour trouver des locataires.....	16
Figure 27 : Autres moyens de recherche de locataires/trices.....	16
Figure 28 : Raisons pour lesquelles les répondant-e-s ne louent pas leur logement.....	17
Figure 29 : Autres raisons pour lesquelles les répondant-e-s ne louent pas leur logement.....	17
Figure 30 : Répartition des répondant-e-s en fonction de leurs habitudes de mise en location commerciale de leur-s résidence-s secondaire-s.....	18
Figure 31 : Modifications des habitudes d'utilisation de la/les résidence-s secondaire-s.....	18
Figure 32 : Autres modifications des habitudes.....	19
Figure 33 : Avis sur la pertinence d'un espace de coworking à La Tzoumaz.....	19
Figure 34 : Raisons pour lesquelles les répondant-e-s ont choisi La Tzoumaz pour acquérir une résidence secondaire.....	20
Figure 35 : Autres motivations derrière l'acquisition d'une résidence secondaire à La Tzoumaz.....	20
Figure 36 : Répartitions des séjours en fonction des saisons.....	20
Figure 37 : Qualificatifs choisis par les répondant-e-s pour qualifier leur région de résidence secondaire.....	21
Figure 38 : Principaux sports d'hiver pratiqués.....	22
Figure 39 : Principaux sports d'été pratiqués.....	22
Figure 40 : Répartition des répondant-e-s en fonction de leur participation aux activités hebdomadaires organisées par l'Office du tourisme.....	23
Figure 41 : Principales raisons pour lesquelles les répondant-e-s ne participent pas aux activités.....	23
Figure 42 : Infrastructures souhaitées par les résident-e-s secondaires.....	24
Figure 43 : Infrastructures touristiques existantes considérées comme primordiales par les répondant-e-s.....	25
Figure 44 : Niveau de satisfaction globale des répondant-e-s lors de leur séjour.....	26
Figure 45 : Principales causes générales d'insatisfaction.....	27
Figure 46 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s quant à l'acquisition d'une résidence secondaire à La Tzoumaz.....	28
Figure 47 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s quant aux horaires d'ouverture de l'Office du tourisme.....	29
Figure 48 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s quant aux prestations proposées par l'Office du tourisme.....	29
Figure 49 : Principales remarques sur les prestations de l'Office du tourisme.....	29
Figure 50 : Satisfaction - Sentiers de randonnées estivales.....	30
Figure 51 : Satisfaction - Sentiers de randonnées hivernales et sentiers raquettes.....	31
Figure 52 : Satisfaction - Domaine skiable.....	31
Figure 53 : Satisfaction - Offre de sports d'hiver en général.....	31
Figure 54 : Satisfaction - Piscine communale.....	32
Figure 55 : Satisfaction - Patinoire.....	32
Figure 56 : Satisfaction - Espace nature.....	32
Figure 57 : Satisfaction - Offre des magasins / Shopping.....	33
Figure 58 : Satisfaction - Ouverture des magasins en haute saison.....	33
Figure 59 : Satisfaction - Ouverture des magasins en basse saison.....	33
Figure 60 : Satisfaction - Offre de restaurants.....	34
Figure 61 : Satisfaction - Ouverture des restaurants en haute saison.....	34
Figure 62 : Satisfaction - Ouverture des restaurants en basse saison.....	34
Figure 63 : Satisfaction - Places de jeu.....	35
Figure 64 : Satisfaction - Offre d'animations pour enfants et services de garde.....	35
Figure 65 : Satisfaction - Offres de visites de la région / destination.....	36
Figure 66 : Satisfaction - Offres de divertissements et de manifestations.....	36
Figure 67 : Satisfaction - Offres alternatives en cas de mauvais temps.....	37
Figure 68 : Satisfaction - Fêtes, vie nocturne et après-ski.....	37
Figure 69 : Satisfaction - Facilité d'accès par la route.....	38
Figure 70 : Satisfaction - Facilité d'accès en transports publics.....	39

Figure 71 : Satisfaction - Mobilité à l'intérieur de la station.....	39
Figure 72 : Satisfaction - Parkings	39
Figure 73 : Satisfaction - Signalisation dans la région.....	40
Figure 74 : Satisfaction - Hospitalité : accueil général.....	40
Figure 75 : Satisfaction - Hospitalité : accueil dans les magasins.....	41
Figure 76 : Satisfaction - Hospitalité : accueil dans les restaurants	41
Figure 77 : Satisfaction - Hospitalité : accueil des prestataires d'activités.....	41
Figure 78 : Satisfaction - Informations touristiques sur place	42
Figure 79 : Satisfaction - Sécurité.....	42
Figure 80 : Satisfaction - Propreté générale	42
Figure 81 : Satisfaction - Atmosphère / Ambiance	43
Figure 82 : Satisfaction - Gestion responsable et respectueuse des ressources dans la région.....	43
Figure 83 : Principaux manques relevés par les répondant-e-s	44
Figure 84 : Canaux de communication à favoriser	47
Figure 85 : Répartition des répondant-e-s par fréquence de consultation du site web de La Tzoumaz	47
Figure 86 : Répartition des répondant-e-s par fréquence de consultation du site web de Riddes	48
Figure 87 : Répartition des répondant-e-s en fonction de leur adhésion au groupe Whatsapp ou à la newsletter de l'office du tourisme	48
Figure 88 : Satisfaction des répondant-e-s au niveau des informations transmises par la Commune ou l'Office du tourisme.....	49
Figure 89 : Remarques au sujet des informations transmises par la Commune ou l'Office du tourisme.....	49
Figure 90 : Suggestions d'améliorations digitales faites par les répondant-e-s	51
Figure 91 : Suggestions/remarques générales des répondant.e.s.....	52

Liste de tableaux

Tableau 1 : Autres infrastructures souhaitées par les résidents secondaires.....	25
Tableau 2 : Autres infrastructures touristiques existantes considérées comme primordiales	26
Tableau 3 : Commentaires quant au niveau de satisfaction globale lors des séjours.....	27
Tableau 4 : Autres causes générales d'insatisfaction	28
Tableau 5 : Autres commentaires sur les prestations de l'Office du tourisme	30
Tableau 6 : Commentaires relatifs à l'offre de la station.....	38
Tableau 7 : Autres éléments manquants aux résident-e-s secondaires.....	45
Tableau 8 : Autres remarques au sujet des informations transmises par la Commune ou l'Office du tourisme	50
Tableau 9 : Exemple d'informations souhaitées par les répondant-e-s.....	51
Tableau 10 : Autres suggestions/remarques générales formulées par les répondant-e-s.....	53
Tableau 11 : Causes de satisfaction, d'insatisfaction et d'indifférence – Sans avis inclus.....	56
Tableau 12 : Cinq principaux critères de satisfaction, insatisfaction et sans avis (sans avis inclus).....	56
Tableau 13 : Causes de satisfaction et d'insatisfaction – Sans avis exclus.....	57
Tableau 14 : Cinq principaux critères de satisfaction, insatisfaction et sans avis (sans avis exclus)	58
Tableau 15 : Canaux de communication à favoriser.....	58
Tableau 16 : Projet Smart Villages - Groupes de discussion.....	60



M & BD

Motivated by Excellence

M&BD CONSULTING SA
AVENUE D'OUCHY 4
1006 LAUSANNE

TÉL. +41 22 575 33 77
INFO@MBDCONSULTING.CH
WWW.MBDCONSULTING.CH