



Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français »

Résultats de la vague de début 2004

**Le regard des estivants français
sur l'offre touristique du pays**

Document réalisé à la demande de
La Direction du Tourisme

C. P. – G. H.

Juin 2004

142, rue du Chevaleret
75013 - PARIS

CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANCAIS

Document réalisé à la demande de la Direction du Tourisme

Le département "Conditions de vie et Aspirations des Français" est composé de :

- . Georges Hatchuel (Directeur Général adjoint du CREDOC)
- . Régis Bigot, Patricia Croutte, Isabelle Delakian, Franck Delpal, Catherine Duflos, David Foucaud, Claire Piau

CREDOC

Président : Bernard Schaefer
Directeur Général : Robert Rochefort

Sommaire

Synthèse des principaux résultats.....

Avant propos

1. Les vacances d'été des Français... Erreur ! Signet non défini.

1. Plus d'un Français sur deux est parti au moins une fois en vacances lors d'un des deux derniers étés.....
2. Une pratique qui reste encore relativement « élitiste ».....
 - 2.1. *Les facteurs socio-économiques de différenciation : revenu, diplôme, profession*
 - 2.2. *Les facteurs démographiques : le lieu de résidence, l'âge et la composition du foyer*
 - 2.3. *Le profil des estivants est resté le même entre 1998 et 2004.*.....
3. Les destinations : une nette priorité à l'Hexagone, et surtout à son littoral.....
4. L'hébergement : les vacanciers utilisent d'abord des solutions familiales, peu coûteuses.....

2. A propos des dernières vacances d'été : bons points et mauvaises notes

1. Le critère le plus important : le cadre de vie local.....
2. Les jugements des vacanciers : les points forts et les points faibles de leurs derniers séjours d'été en France
- 2-1. *Environnement et cadre de vie : le point fort est le calme ; le stationnement est le principal point noir*
- 2-2. *La qualité du lieu d'hébergement : bravo pour le confort ; mais la décoration et la température laissent à désirer*
- 2-3. *Les services offerts sur le lieu d'hébergement : sourire et amabilité, mais trop peu de propositions d'activités*
- 2-4. *L'information et l'hospitalité : une vraie qualité d'accueil, mais des panneaux indicateurs défectueux*
- 2-5. *En conclusion : un tableau synthétique des points forts et des points faibles*

3. On reconnaît la qualité des prestations offertes par les professionnels du tourisme français.....

1. Le choix du lieu de vacances dépend beaucoup des conseils des proches.....
2. Les Français affichent une certaine unanimité : les professionnels du tourisme français offrent des prestations de qualité.....
3. La qualité des prestations de l'Hexagone paraît souvent meilleure que celle obtenue chez nos voisins européens.....
 - 3-1. *Un fort attachement à la qualité française*
 - 3-2. *Les estivants sont moins convaincus de la supériorité française... excepté pour la propreté des espaces publics*.....
 - 3-3. *Pour les enquêtés aisés et diplômés, la qualité est comparable de part et d'autre des frontières*.....

ANNEXES.....

ANNEXE 1 : Libellés des questions insérées à la demande de la Direction du Tourisme

ANNEXE 2 : Tableaux complémentaires

Synthèse des principaux résultats

Diverses questions ont été insérées, à la demande de la Direction du Tourisme, dans la vague de janvier 2004 de l'enquête du CREDOC sur « *les Conditions de vie et les Aspirations des Français* ». Il s'agissait d'apprécier **le degré de satisfaction** de nos concitoyens à l'égard de **l'offre touristique proposée sur le territoire national**.

Une première investigation ponctuelle avait déjà été réalisée sur ce thème, dans la même enquête, il y a six ans. On s'en est donc inspiré : ce questionnaire a été modifié, et complété, afin de se centrer sur **les appréciations portées par les vacanciers français ayant choisi de passer leur dernier séjour d'été sur le territoire national**. En fait, les jugements affichés révèlent un degré relativement élevé de satisfaction, mais aussi de sérieux « points noirs ». Globalement, on peut tout de même dire que les estivants nationaux ayant passé leur dernier séjour dans l'Hexagone **sont de bons ambassadeurs de la qualité du tourisme français, même si leurs critiques méritent grande attention**.

Quatre enseignements principaux se dégagent de l'analyse détaillée des résultats :

- 1. Plus de la moitié (54% exactement) de la population sont partis au moins une fois en vacances d'été** (quatre jours consécutifs ou plus) **en 2002 ou 2003**.

La plupart de ces estivants (85 %) ont choisi de rester dans l'Hexagone. S'ils se sont rendus en grand nombre **au bord de la mer** (55 %), ils sont de plus en plus attirés par la campagne (23%, soit 9 points de plus qu'en 1998), qui devient ainsi la deuxième destination estivale du pays, avant la montagne (17 %).

- 2. Les estivants sont globalement satisfaits de leurs dernières vacances dans l'Hexagone**. Ainsi, en ce qui concerne **l'environnement et le cadre de vie, 42 % se souviennent du calme de leur dernier séjour**. Ce compliment a d'autant plus de poids que le cadre de vie local est l'élément auquel on accorde le plus d'importance pour les vacances. Mais, même s'ils gardent nettement plus de bons souvenirs que de mauvais, **le quart des vacanciers (25 %) se rappellent leur difficulté à trouver sur place un stationnement pour les voitures**.

Sur le plan de la qualité du lieu d'hébergement, 51 % des vacanciers ont apprécié son confort, tandis que 14 % n'ont pas aimé la décoration et que 12 % critiquent le manque de

possibilité de réglage de la température.

Pour ce qui a trait aux services offerts sur le lieu d'hébergement, c'est la qualité de l'accueil de leurs hôtes qui a été le plus appréciée, tandis que 14 % auraient aimé plus d'animations et d'activités proposées sur place aux adultes, comme aux enfants (9%). Il convient d'ajouter que **le niveau de satisfaction sur le plan de la propreté et de l'hygiène est très inégal** ; 16% des estivants félicitent leurs hôtes pour l'hygiène assurée dans leurs établissements, tandis que 12% s'en plaignent. En outre, **la présence de nuisances sonores, visuelles ou olfactives s'avère gênante, en particulier sur le littoral**. Certains regrettent aussi de n'avoir pas pu disposer, dans leur lieu d'hébergement, d'informations touristiques sur la région.

Enfin, les estivants tirent leur chapeau pour leur accueil, aussi bien aux habitants locaux (32 %) qu'aux professionnels (45% des vacanciers soulignent la qualité de l'accueil dans les offices du tourisme ou chez les hôteliers et propriétaires de meublés). En revanche, ils considèrent que **certaines infrastructures locales ne sont pas à la hauteur** : 20 % sont franchement mécontents du peu de clarté des **panneaux indicateurs** et 16 % se sont heurtés au manque de **distributeurs automatiques de billets**.

Ainsi, au total, les points les plus prisés portent sur ce qui caractérise *a priori* **la prestation touristique de base** : la qualité du cadre de vie local, le confort du lieu d'hébergement (même si des problèmes de propreté sont signalés), l'accueil dispensé localement, aussi bien par les professionnels que par les habitants permanents. Les points faibles portent, néanmoins, sur des **aménagement importants**, qu'on aurait tort de négliger puisqu'ils peuvent tout bonnement « gâcher » un séjour : le stationnement automobile, la décoration et la climatisation des lieux d'hébergement, les activités qui y sont proposées, la clarté des panneaux indicateurs et le nombre de distributeurs de billets sont les principaux points d'achoppement.

Principaux points forts et points faibles du dernier séjour en France

- Champ : individus partis au moins une fois en France au cours d'un des deux étés précédant l'enquête, soit 46 % de la population -

(en %)

| | « Points forts » | « Points faibles » |
|---|--|---|
| <i>Cadre de vie et environnement</i> | Le calme La préservation des sites naturels La qualité de l'urbanisme | La possibilité de stationnement pour les voitures |
| <i>Qualité du lieu d'hébergement</i> | Le confort | La décoration La possibilité de régler la température |
| <i>Services offerts sur le lieu d'hébergement</i> | La qualité de l'accueil (sourire, amabilité) | Les services proposés sur place pour les adultes (activités, animations) ou pour les enfants La propreté, l'hygiène La présence d'informations touristiques sur la région |
| <i>Information et accueil</i> | L'accueil par les habitants permanents La qualité de l'accueil dans les offices du tourisme La qualité de l'accueil par les professionnels | La clarté des panneaux indicateurs Le nombre de distributeurs de billets |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

3. Il n'empêche qu'un certain contentement global semble se dégager des jugements portés sur la qualité des prestations offertes, dans notre pays, par les professionnels du tourisme. Nos concitoyens **apprécient, en effet, les prestations touristiques proposées en France** : d'abord la **restauration** (90% de bonnes appréciations) ou l'**hôtellerie** (86%), mais aussi les offices du tourisme (86%), les agences de voyages (77%), les locations saisonnières (74%), les campings (72%) les villages de vacances (67%) ou les résidences de tourisme (64%).

Cependant, on remarquera que les campings, les agences de voyages et, dans une moindre mesure, les locations ont recueilli **plus de 10% de mauvaises opinions**.

Toujours est-il que **les enquêtés montrent une certaine fierté à l'égard des prestations**

touristiques nationales ; celle-ci les conduit souvent à juger ces prestations meilleures que celles proposées dans les autres pays d'Europe (nous avons interrogé, il est vrai, les résidents français, non les autres européens...) :

- En ce qui concerne **la gastronomie** ou **l'hygiène**, l'Hexagone remporte le duel haut la main.
- Sur le plan de **la sécurité et du confort**, les jugements sont un peu plus partagés, mais là aussi, la suprématie française est largement reconnue.
- Enfin, en matière **d'accueil** et surtout **de propreté des espaces publics**, beaucoup jugent la situation équivalente en France et dans les autres pays européens, même si l'avantage reste de notre côté.

Ce sont les personnes qui ne sont pas parties en vacances au cours des deux derniers étés qui se montrent les plus élogieuses à l'égard de l'offre du pays. En revanche, les partants, qu'ils aient sillonné l'Hexagone ou un pays étranger, ont tendance à plus nuancer leur propos. Il reste tout de même remarquable que **les Français partis récemment en vacances à l'étranger** sont convaincus que notre pays est meilleur que ses voisins sur le plan de la gastronomie, de l'hygiène et de la sécurité. En ce qui concerne le confort et l'accueil, ils jugent plutôt les prestations comparables d'un côté et de l'autre des frontières. Enfin, forts de leur expérience, ils auraient tendance à penser que les espaces publics français sont plus propres que ceux des pays voisins. Néanmoins, on remarquera que les enquêtés disposant d'un capital social et culturel élevé ne soutiennent réellement l'idée de la supériorité française qu'en matière de gastronomie.

- 4. Un dernier point mérite attention :** malgré la confiance attribuée par les Français aux professionnels du tourisme, il apparaît que les ménages, lorsqu'ils doivent prendre leur décision de choix d'un lieu de vacances sur le sol national, accordent beaucoup plus d'importance **aux conseils des proches** qu'aux labels de qualité ou aux marques des organismes prestataires. Peut-on voir là l'indice d'un manque de lisibilité des différentes classifications existantes ? En tout état de cause, entre le conseil d'un proche et un label de qualité, les partants semblent ne pas hésiter : 52% choisissent le « bouche à oreille » et 14% seulement un label de qualité ...

Avant propos

En septembre 2003, alors que se tenait le Comité Interministériel du Tourisme, des représentants des nombreux acteurs de la branche ont réfléchi à la définition des grands axes de la politique touristique de la France pour la décennie à venir. Comment faire en sorte que notre pays demeure la première destination touristique au monde ? Enjeu d'autant plus important que le tourisme est le premier secteur économique national, mais que les recettes du tourisme français sont inférieures à celles obtenues aux Etats-Unis ou en Espagne. Le maintien, voire même l'amélioration, de la qualité de l'offre touristique française revêt donc un enjeu économique de taille. C'est dans ce contexte que la Direction du Tourisme a fait insérer une série de questions dans la vague de début 2004 de l'enquête du CREDOC sur « les Conditions de vie et les Aspirations des Français » : il s'agissait d'analyser **le degré de satisfaction de nos concitoyens à l'égard de l'offre touristique proposée sur le territoire national.**

Les résultats sont présentés ici **en trois chapitres** :

- **Le premier fournit un rapide tour d'horizon des comportements de vacances d'été des Français.** Quelle est la proportion de nos concitoyens qui sont partis en vacances au moins une fois en été 2002 ou en été 2003 ? Combien sont restés sur le sol national ? Quelles ont été leurs destinations ? Leurs modes d'hébergement ?
- **Le deuxième est consacré à l'analyse des attentes à l'égard des éléments constitutifs de l'offre touristique française.** Les estivants partis en France récemment en ont-ils été satisfaits ? A quel aspect accordent-ils le plus d'importance lorsqu'ils partent en vacances d'été ? Quels sont, pour les estivants, les points forts et les points faibles de l'offre touristique française dans les domaines que sont l'accueil et l'information, le cadre de vie ou le lieu d'hébergement ?
- Enfin, la troisième partie est consacrée **à la qualité perçue des prestations des professionnels du tourisme** et aux **différences qualitatives** existant entre l'offre touristique de la France et celle des autres pays européens. On y analyse aussi quelques-uns des principaux critères de choix mis en avant par le grand public quand il s'agit d'opter pour telle ou telle destination.

Précisons que certaines des questions analysées cette année avaient déjà été posées dans l'enquête de juin 1998, mais de façon un peu différente. Dans la mesure du possible, l'analyse des résultats tient compte des évolutions intervenues.

L'enquête a été réalisée en « face à face », au début de l'année 2004, auprès d'un échantillon représentatif de 2 009 personnes, âgées de 18 ans et plus, sélectionnées selon la méthode des quotas. Ces quotas (région, taille d'agglomération, âge, sexe, PCS) ont été calculés d'après les résultats du dernier recensement général de la population. Un redressement final a été effectué pour assurer la représentativité par rapport à la population nationale de 18 ans et plus¹.

¹ Pour plus de précisions sur les caractéristiques techniques de l'enquête, on pourra se reporter au rapport intitulé « *Premiers résultats de la vague de début 2004* », CREDOC, mars 2004.