

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

Enfin, les estivants français portent des jugements mitigés sur leur dernier séjour d'été dans l'Hexagone. Certes, les points forts, ceux qui sont mis en avant comme les plus satisfaisants, portent le plus souvent sur ce qui constitue **l'essentiel même de la prestation touristique** : le cadre de vie local (calme, préservation des sites, qualité de l'urbanisme), le confort du lieu d'hébergement, la qualité de l'accueil qui est dispensé localement. Mais certains points faibles ne doivent pas être négligés, même si heureusement ils ne sont pas critiqués par une majorité de la population. Ces lacunes sont cependant d'autant plus importantes qu'elles sont en contradiction avec les attentes de consommateurs bien informés, de plus en plus exigeants et qui savent comparer les prestations proposées. Au premier rang de ces éléments à corriger, figurent le stationnement des voitures, la décoration et la climatisation des lieux d'hébergement, les activités qui y sont proposées, la propreté, la clarté des panneaux indicateurs et le nombre de distributeurs automatiques de billets.

Il n'empêche qu'analysées **globalement**, les prestations offertes par les professionnels du tourisme sont plutôt bien évaluées :

- D'une part, les Français apprécient la qualité des prestations offertes, aussi bien en ce qui concerne la restauration (90% de bonnes appréciations) ou l'hôtellerie (86%) que pour ce qui a trait aux offices du tourisme (86%), aux agences de voyages (77%), aux locations saisonnières (74%), aux campings (72%) ou aux villages de vacances (67%) et résidences de tourisme (64%).
- D'autre part, ils trouvent meilleures les prestations offertes dans l'Hexagone que celles proposées dans les autres pays d'Europe, et ce pour au moins six critères importants de jugements (accueil, gastronomie, hygiène, sécurité, propreté, confort).

Il reste que quand ils doivent prendre leur décision de choix d'un lieu de vacances en France, les ménages accordent plus d'importance **aux conseils des proches** qu'aux labels de qualité ou aux marques des organismes prestataires.

Examinons ces différents points, les uns après les autres.

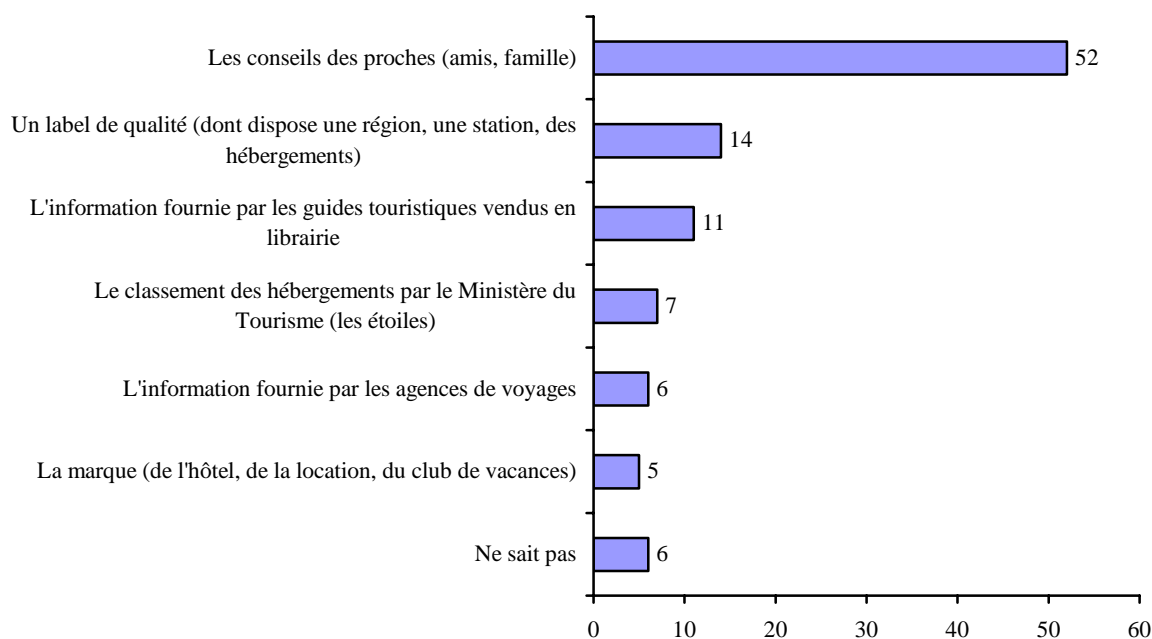
1. Le choix du lieu de vacances dépend beaucoup des conseils des proches

Si l'on en croit les enquêtés, le « **bouche à oreille** » sert bien davantage la cause d'une bonne prestation que n'importe quel label ou article dans un guide. En effet, la majorité des Français (52 %, Graphique 1) prêtent la plus grande importance **aux conseils de leurs proches** ou de leurs amis pour choisir un lieu de vacances d'été sur le sol national. Il est donc indispensable, pour l'hôte, de laisser un bon souvenir et une carte de visite de l'établissement...

Le plus significatif est que cette référence aux conseils des proches domine largement dans tous les groupes socio-démographiques sans une seule exception. Ce critère est encore plus mis en avant par les travailleurs indépendants (64%, contre 52% en moyenne *cf.* Tableau B 13, en annexe), les personnes au foyer (59%) et les jeunes (58%). D'ailleurs, plus on est jeune, plus on fait confiance en premier lieu à l'avis des personnes que l'on connaît (Graphique 14). Ceci dit, que l'on soit diplômé ou pas, on se réfère toujours avant tout, à plus de 50%, **aux conseils de la famille ou des amis**.

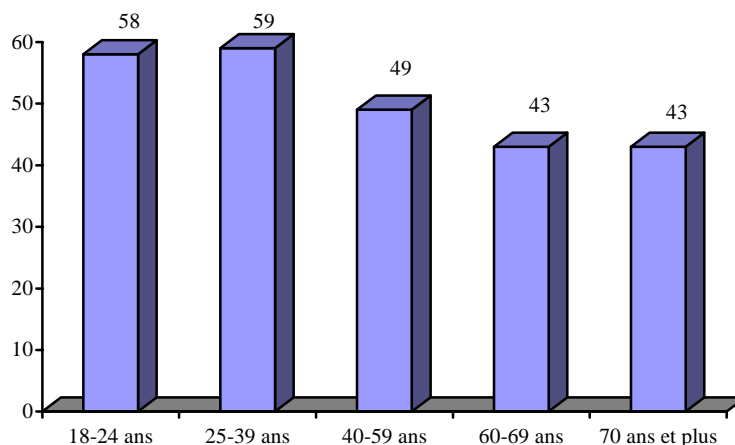
Graphique 1 - Quand vous voulez choisir un lieu de vacances d'été en France, à quel critère parmi ceux-ci accordez-vous le plus d'importance ?

- Champ : ensemble de la population, à l'exclusion de ceux qui déclarent ne jamais partir en vacances, soit 85 % de la population -
(en %)



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

Graphique 2
Le pourcentage d'individus qui mettent en avant « le conseil des proches », en fonction de l'âge



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

C'est seulement après que sont prises en compte les indications émanant plus directement du monde professionnel. Comme s'il y avait un fossé entre la confiance accordée aux conseils des amis et à ceux des spécialistes ! On peut formuler l'hypothèse que la **multiplicité** des sources d'informations, des labels de qualité existants ou des classements divers, aussi bien officiels, comme les étoiles, ou privés, comme ceux de différents Guides, brouille les pistes et nuit à la lisibilité de l'information fournie.

Les **labels de qualité** semblent, tout de même, tirer leur épingle du jeu puisqu'ils permettent à 14 % des Français de choisir leur lieu de séjour. Ce serait la garantie professionnelle à laquelle ils attribuent le plus de crédit. Notons que les professions intermédiaires (19%, contre 14%), les retraités (17%) et les quadra et quinquagénaires (17%) déclarent accorder à ces labels une attention un peu supérieure à la moyenne.

Les autres critères de choix sont par ordre décroissant :

- * Les informations fournies par les **guides touristiques** vendus en librairie (11%). Les personnes disposant de hauts revenus sont particulièrement attachées à ces guides (19%), auxquels elles accordent plus d'importance qu'aux labels de qualité (14%).
- * Le classement des hébergements par le Ministère du Tourisme, autrement dit le **nombre d'étoiles** vient après (7%).

* Les informations fournies par **les agences de voyages** regroupent 6% des choix.

* **La marque** (de l'hôtel, de la location ou du club de vacances), seulement 5%.

Remarquons que cette question a été posée indifféremment à tout l'échantillon, partants en vacances d'été ou non-partants. En fait, les critères de choix varient assez peu, que l'on soit récemment parti en vacances ou pas (Tableau 1).

Tableau 1 - Le principal critère du choix du lieu de vacances d'été en France

- Champ : ensemble de la population, à l'exclusion de ceux qui déclarent ne jamais partir en vacances, soit 85 % de la population -

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :	
		Est parti en été en 2002 ou 2003	N'est pas parti en été ni en 2002, ni en 2003
. Les conseils des proches.....	52	51	54
. Un label de qualité (dont dispose une région, une station, des hébergements).....	14	13	14
. L'information fournie par les guides touristiques vendus en librairie	11	13	8
. Le classement des hébergements par le Ministère du Tourisme (les étoiles)	7	8	5
. L'information fournie par les agences de voyages	6	5	7
. La marque.....	5	4	7
. <i>Ne sait pas, non-réponse</i>	6	6	5
Total	100	100	100

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

2. Les Français affichent une certaine unanimité : les professionnels du tourisme français offrent des prestations de qualité

En tout état de cause, quels que soient les critères de choix du lieu de vacances, nos concitoyens estiment que, dans notre pays, les professionnels des métiers du tourisme offrent globalement à leur clientèle des prestations de qualité : les différents interlocuteurs jugés obtiennent, en effet, **entre 64% et 90 % d'opinions positives** (Tableau 2).

Tableau 2
D'une façon générale, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous que la qualité des prestations offertes en France par chacun de ces interlocuteurs est plutôt très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise?¹

(en %)

Classement par ordre décroissant de pourcentage de la première colonne	La qualité est plutôt ...			
	Très ou Assez bonne	Très ou assez mauvaise	Ne sait pas	Total
. Les restaurants.....	90	7	4	100
. Les hôtels.....	86	6	8	100
. Les offices du tourisme et les syndicats d'initiative.....	86	5	8	100
. Les agences de voyages.....	77	11	12	100
. Les locations saisonnières	74	11	16	100
. Les campings	72	13	15	100
. Les villages de vacances (VVF, Club Med...).....	67	7	25	100
. Les résidences de tourisme (Pierre et Vacances, Maéva...).....	64	8	28	100

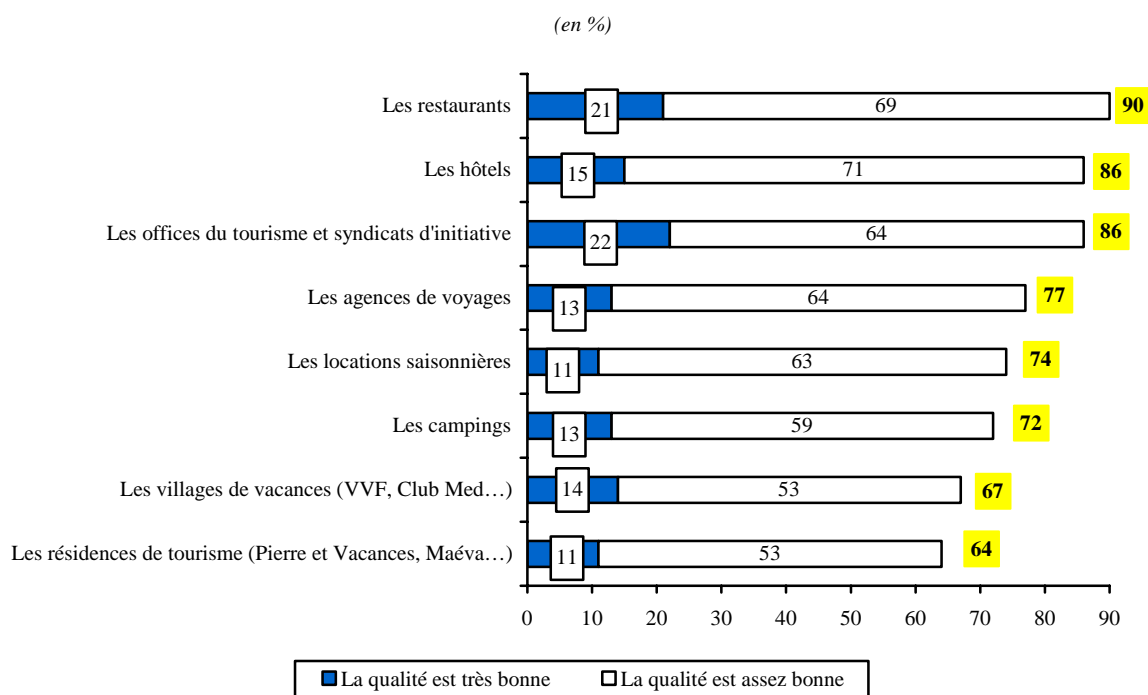
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

On remarquera cependant que les réponses « très bonnes » sont considérablement moins nombreuses (Graphique 3). Elles mettent en évidence que **deux types de professionnels** se détachent :

- * **Les offices du tourisme et les syndicats d'initiative** : 22% des enquêtés trouvent leurs prestations « très bonnes ».
- * **Les restaurateurs** : 21% d'appréciations « très » élogieuses.

¹ Le tableau avec toutes les réponses détaillées : « très bonne qualité », « assez bonne qualité », « assez mauvaise qualité », « très mauvaise qualité » est présenté en annexe, Tableau B1. Voir aussi le Graphique 3 ci-après.

Graphique 3
Les appréciations positives portées sur la qualité des prestations offertes en France
par chacun de ces interlocuteurs



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

Si l'on s'en tient au total des réponses positives, on observe que (Tableau 3) :

- * Les **restaurants** tiennent le haut du pavé : en amoureux de la gastronomie de leur pays, 90 % de nos concitoyens considèrent que les restaurants fournissent des prestations d'assez bonne ou de très bonne qualité. Les étudiants (93%) et les habitants de communes rurales (93%) se montrent les plus enthousiastes. Mais jamais, quelle que soit la catégorie d'appartenance, le taux ne descend au-dessous des 85%.
- * **La qualité des hôtels est appréciée par 86 % de la population.** Elle est même reconnue par 92% des hauts revenus. Mais là aussi, le taux varie peu entre les différents groupes socio-démographiques.
- * **86 % de nos concitoyens sont satisfaits de la qualité des offices du tourisme et syndicats d'initiative.** La satisfaction la plus élevée à l'égard de ces professionnels provient – ce qui est à noter car il s'agit des consommateurs souvent les plus exigeants – des catégories sociales favorisées : diplômés du supérieur (91%), cadres supérieurs (91%) et hauts revenus (93%). Les habitants des communes rurales les apprécient également beaucoup (89%).

- * **La qualité du travail des agences de voyages est reconnue par 77 % de la population**, en particulier par les jeunes de 18 à 24 ans (83%) et les étudiants (85%).
- * **Les prestations des locations saisonnières sont jugées positivement par 74 % des enquêtés**, mais il faut remarquer qu'il y a là 16 % de non-réponses, de nombreuses personnes n'ayant peut-être pas expérimenté ce type d'hébergement. Les étudiants (82%), les personnes disposant de plus de 2300 Euros pas mois (79-81%) et les habitants de communes rurales (82%) apprécient plus qu'en moyenne la qualité de cet hébergement. Tandis que les scores inférieurs à la moyenne sont souvent liées à un taux de non-réponses élevé : c'est le cas par exemple pour les enquêtés aux revenus modestes puisque « seulement » 66% d'entre eux ont jugé les locations positivement (22% ne se sont pas prononcés).
- * **72 % sont contents des services offerts par les campings**. Les plus satisfaits de ces prestations sont les ouvriers (83%), les étudiants (80%), les moins de 40 ans (78%), les ruraux (77%) et les employés (76%).

Néanmoins, 13 % considèrent que la qualité des campings est assez ou très mauvaise (15 % n'ont pas su répondre). Insistons sur le fait que parmi les professionnels que les enquêtés avaient à évaluer, **les campings sont, avec les agences de voyages et les locations, des interlocuteurs qui suscitent au moins 10% de réels mécontentements.**

- * **Enfin, les villages de vacances et les résidences de tourisme sont moins connus** puisqu'ils recueillent respectivement 25 % et 28 % de non-réponses. **Ceux qui les connaissent en sont cependant satisfaits** : 67 % des enquêtés apprécient les prestations des villages de vacances et 64 %, celles des résidences de tourisme.

Les jeunes (73%) et les hauts revenus (75%) semblent bien apprécier les villages de vacances. De la même façon, les résidences de tourisme sont surtout connues et appréciées par les moins de 25 ans (70%, contre 64% en moyenne), les étudiants (73%) et les hauts revenus (73%).

Tableau 3 – D’une façon générale, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous que la qualité des prestations offertes en France par les prestataires suivants est plutôt très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

- Pourcentage de réponses « très ou assez bonnes » -

		Les restaurants	Les hôtels	Les offices de tourisme	Les agences de voyage	Les locations saisonnières	Les campings	Les villages de vacances	Les résidences de tourisme	Total (y c autres réponses et nsp)
Sexe	. Homme.....	90	86	88	77	76	76	68	64	100
	. Femme.....	90	86	84	78	72	68	66	64	100
Age	. 18 - 24 ans.....	89	88	84	83	78	78	73	70	100
	. 25 - 39 ans.....	90	85	87	76	78	78	68	63	100
	. 40 - 59 ans.....	90	87	88	78	73	73	69	67	100
	. 60 - 69 ans.....	91	85	87	74	76	65	66	62	100
	. 70 ans et plus.....	90	85	81	78	63	60	58	56	100
Diplôme	. Aucun, Cep.....	90	83	81	78	68	72	63	59	100
	. Bepc.....	91	89	87	77	76	74	68	66	100
	. Bac.....	89	85	84	79	74	70	67	64	100
	. Diplôme du supérieur.....	89	86	91	76	76	69	69	64	100
Profession - Catégorie sociale	. Indépendant.....	88	84	88	76	71	67	70	61	100
	. Cadre supérieur.....	89	88	91	74	74	68	65	64	100
	. Profession intermédiaire.....	91	86	88	75	76	73	69	63	100
	. Employé.....	92	88	87	79	75	76	69	64	100
	. Ouvrier.....	90	87	88	80	79	83	70	64	100
	. Reste au foyer.....	85	81	79	73	66	69	63	62	100
	. Retraité.....	90	85	84	77	69	63	63	61	100
. Etudiant.....	93	89	86	85	82	80	71	73	100	
Revenus mensuels du foyer	. Inférieurs à 900 €.....	88	79	80	75	66	67	62	62	100
	. Compris entre 900 et 1 500 €.....	91	88	84	78	73	73	66	61	100
	. Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	91	88	87	81	75	77	71	66	100
	. Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	90	87	90	79	79	76	71	67	100
	. Supérieurs à 3 100 €.....	89	92	93	80	81	70	75	73	100
Taille d’agglomération	. Moins de 2 000 habitants.....	93	86	89	78	82	77	69	65	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants.....	88	85	86	74	71	72	64	61	100
	. De 20 000 à 100 000 habitants.....	89	87	85	78	67	73	64	62	100
	. Plus de 100 000 habitants.....	90	88	85	80	74	73	71	67	100
	. Paris et agglomération parisienne.....	88	84	84	76	69	59	63	58	100
Ensemble de la population.....		90	86	86	77	74	72	67	64	100

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

Si les professionnels français du tourisme peuvent se prévaloir d'une bonne image globale auprès de leurs compatriotes, trois types de prestataires sont donc un peu plus « contestés » (plus de 10% de mauvaises opinions, cf. Tableau 4) :

- * **Les campings d'abord** : 13% des enquêtés jugent « mauvaise » la qualité de leurs prestations. Le taux est particulièrement élevé chez les Franciliens (19%), mais aussi chez les cadres supérieurs (18%), les hauts revenus (16%) et les diplômés du supérieur (17%). S'agit-il là d'un « rejet du camping » ? Force est cependant de constater que dans quasiment tous les groupes sociaux, 10 à 15% des enquêtés portent ici un jugement critique.

- * **Les agences de voyage ensuite** : là aussi, le taux de critiques varie peu entre les catégories (de 8 à 12%). Il est cependant plus élevé chez les 25-39 ans (14%) et les Franciliens (14%).

- * **Les locations saisonnières enfin** : sans être particulièrement montrées du doigt par tel ou tel groupe (sauf peut-être les cadres supérieurs et les indépendants), celles-ci sont mal jugées par 9 à 12% de la plupart des catégories sociales.

Tableau 4 – D’une façon générale, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous que la qualité des prestations offertes en France par les prestataires suivants est plutôt très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

- Pourcentage de réponses « très ou assez mauvaises » -

		(en %)								
		Les campings	Les locations saisonnières	Les agences de voyage	Les résidences de tourisme	Les villages de vacances	Les restaurants	Les hôtels	Les offices de tourisme	Total (y c autres réponses et nsp)
Sexe	. Homme	10	10	11	9	9	6	6	5	100
	. Femme	15	12	10	7	7	6	6	6	100
Age	. 18 - 24 ans.....	13	11	(8)	(6)	(8)	(7)	(5)	(7)	100
	. 25 - 39 ans.....	13	10	14	10	9	7	7	7	100
	. 40 - 59 ans.....	12	12	9	8	7	6	6	5	100
	. 60 - 69 ans.....	13	(7)	12	(7)	(8)	(6)	(7)	(3)	100
	. 70 ans et plus	14	11	(8)	(6)	(6)	(4)	(4)	(5)	100
Diplôme	. Aucun, Cep	10	9	6	(5)	(4)	(4)	(5)	(5)	100
	. Bepc	11	9	12	7	7	5	5	5	100
	. Bac	16	13	12	10	11	8	(7)	8	100
	. Diplôme du supérieur.....	17	13	12	11	10	8	8	(5)	100
Profession - Catégorie sociale	. Indépendant.....	(21)	(16)	(13)	(14)	(11)	(10)	(11)	(6)	100
	. Cadre supérieur	18	(15)	(13)	(10)	(10)	(9)	(8)	(5)	100
	. Profession intermédiaire	15	11	13	12	11	(6)	(7)	(7)	100
	. Employé.....	13	11	10	(5)	(6)	(6)	(5)	(5)	100
	. Ouvrier.....	(7)	(7)	10	(8)	(7)	(6)	(5)	(5)	100
	. Reste au foyer	13	(11)	12	(7)	(5)	(9)	(8)	(6)	100
	. Retraité.....	13	11	9	7	7	(5)	6	(5)	100
. Etudiant.....	(9)	(7)	(6)	(6)	8	(2)	(1)	(6)	100	
Revenus mensuels du foyer	. Inférieurs à 900 €.....	14	11	(9)	(6)	(7)	(5)	(7)	(5)	100
	. Compris entre 900 et 1 500 €.....	12	11	12	9	(8)	(5)	(5)	(7)	100
	. Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	12	13	10	7	6	6	6	7	100
	. Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	13	9	12	10	9	(8)	(7)	(6)	100
	. Supérieurs à 3 100 €.....	16	11	(8)	(7)	(7)	(9)	(5)	(3)	100
Taille d'agglomération	. Moins de 2 000 habitants	11	6	10	8	(7)	(5)	(8)	(5)	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants.....	12	11	9	(6)	6	(5)	(2)	(4)	100
	. De 20 000 à 100 000 habitants.....	10	13	(8)	(8)	(9)	(6)	4	(7)	100
	. Plus de 100 000 habitants.....	13	12	12	7	(8)	7	(6)	6	100
	. Paris et agglomération parisienne	19	13	14	11	10	8	8	(7)	100
Ensemble de la population.....		13	11	11	8	8	7	6	5	100

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

Il n'en demeure pas moins vrai – et c'est un bon signe –, que le pourcentage de « bonnes appréciations » **est un peu plus élevé chez les enquêtés partis récemment en vacances estivales en France** (Tableau 5). Autrement dit, la fréquentation de ces professionnels renforce plutôt les appréciations positives portées sur leurs prestations.

On peut remarquer également que les personnes disposant de hauts revenus affichent une satisfaction presque systématiquement plus élevée encore que les enquêtés aux revenus modestes (Tableau 6). Et que les jeunes apprécient davantage que leurs aînés, les agences de voyage, les locations saisonnières, les campings, les villages de vacances et les résidences de tourisme, établissements qu'ils fréquentent peut-être plus souvent qu'en moyenne.

Tableau 5
Le pourcentage d'individus trouvant « bonne » la qualité des prestations offertes par chacun de ces prestataires

(en %)

<i>Classement par ordre décroissant du pourcentage de la première colonne</i>	Ensemble de la population	Dont :	
		Parti en été en 2002 et en 2003	N'est pas parti en été, ni en 2002, ni en 2003
. Les restaurants	90	92	88
. Les hôtels	86	87	85
. Les offices du tourisme et les syndicats d'initiative	86	91	80
. Les agences de voyages	77	80	74
. Les locations saisonnières	74	77	71
. Les campings	72	72	72
. Les villages de vacances (VVF, Club Med...)	67	69	65
. Les résidences de tourisme (Pierre et Vacances, Maéva...)	64	65	62

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

Tableau 6
Le pourcentage d'individus trouvant « bonne » la qualité des prestations offertes
par chacun de ces prestataires

(en %)

<i>Classement par ordre décroissant du pourcentage de la première colonne</i>	Ensemble de la population	Dont :		Dont :	
		Moins de 30 ans	Plus de 60 ans	Revenus inférieurs à 900 Euros	Revenus supérieurs à 3 100 Euros
. Les restaurants.....	90	89	90	88	89
. Les hôtels	86	86	85	79	92
. Les offices du tourisme et les syndicats d'initiative	86	85	84	80	93
. Les agences de voyages.....	77	81	76	75	86
. Les locations saisonnières	74	77	69	67	81
. Les campings	72	77	62	67	70
. Les villages de vacances (VVF, Club Med...)	67	69	61	62	75
. Les résidences de tourisme (Pierre et Vacances, Maéva...)	64	66	58	62	73

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

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

Invités à donner un jugement comparant la France et les autres pays européens sur différents critères liés à l'activité touristique, les enquêtés – rappelons qu'il s'agit uniquement de résidents nationaux – montrent **un fort attachement à l'égard de la qualité française**. S'agirait-il d'une pointe de chauvinisme ? Toujours est-il que pour aucun des critères cités, les personnes interrogées n'ont préféré les pays européens ; elles ont parfois concédé que la France et ses voisins se valaient (Graphique 4) :

- * Il est un élément sur lequel les Français n'ont aucun doute : **la gastronomie** est un atout important de notre patrimoine. Ainsi, **77 % des enquêtés considèrent que la qualité de la gastronomie est meilleure en France** que dans les pays étrangers voisins ; 17 % pensent que nos voisins n'ont pas à rougir de la comparaison et 3 % portent leurs faveurs vers la qualité étrangère. On va le voir, la bonne chère est, en fait, le seul point qui fait réellement consensus.
- * **En ce qui concerne l'hygiène, la « qualité française » l'emporte nettement (à 49 %)**. Un tiers des Français (34 %) préfèrent répondre que sur ce point, les pays voisins n'ont rien à envier à l'Hexagone. Seuls 12 % pensent que la qualité de l'hygiène est meilleure dans les pays européens.
- * En matière **de sécurité et de confort**, les jugements sont bien plus partagés. Ainsi, 44 % des enquêtés pensent que la France garantit mieux que ses voisins la sécurité des biens et des personnes, mais 42 % estiment que cette sécurité est identique d'un côté ou de l'autre des frontières.

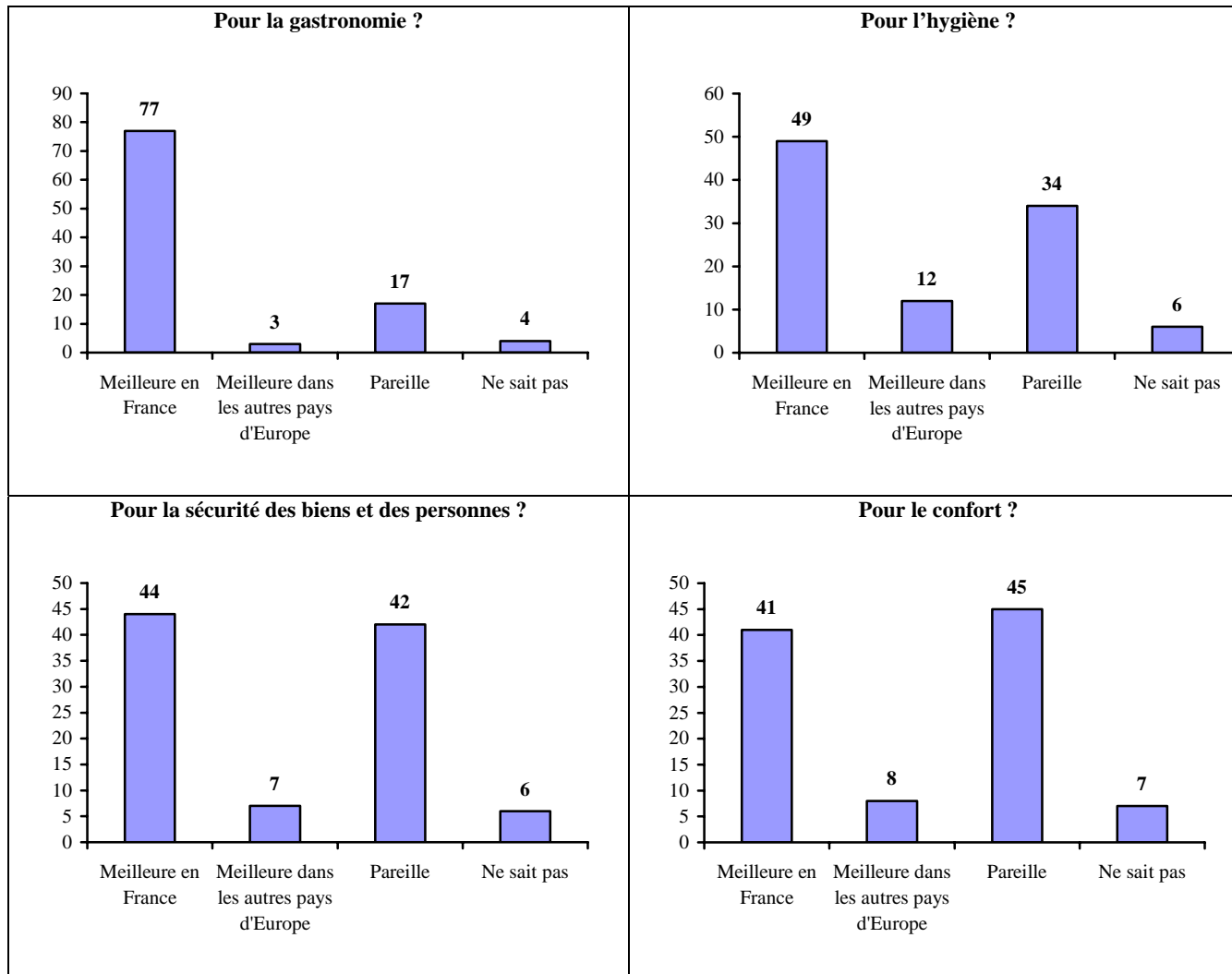
De même, pour 41%, le confort est meilleur en France, tandis que pour 45%, celui-ci est équivalent dans notre pays et dans les autres pays européens.

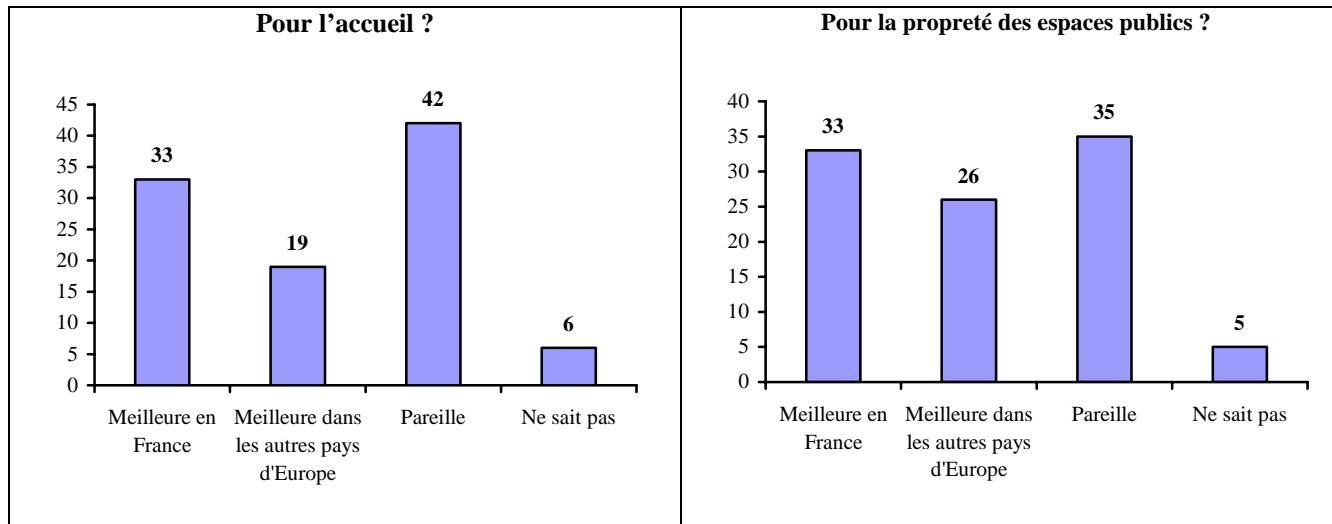
- * Enfin, c'est sur les deux critères que sont **l'accueil et la propreté des espaces publics que la primauté nationale est la plus contestée** :
 - Un tiers des Français affirment que l'accueil est de meilleure qualité dans notre pays, mais 42 % pensent qu'il est comparable à ce qui se fait ailleurs en Europe. 19% disent même que nos voisins sont bien plus accueillants.
 - Enfin, la propreté des espaces publics serait plutôt l'apanage de la France, si l'on en croit 33 % des enquêtés ; mais 26% sont persuadés que les pays voisins sont plus respectueux des espaces publics. 35% considèrent que cette qualité est assez équivalente dans les deux cas.

Graphique 4

Voici un certain nombre d'éléments que l'on peut rechercher quand on part en vacances. Selon vous, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous, pour chacun de ces critères, que la qualité est meilleure en France, meilleure dans les autres pays d'Europe ou pareille dans les deux cas :

(en %)





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

3-2. Les estivants sont moins convaincus de la supériorité française... excepté pour la propreté des espaces publics

A y regarder de plus près, on relève que ce sont **les enquêtés qui ne sont pas partis en vacances lors des deux derniers étés qui sont les plus convaincus de la supériorité nationale.**

Le Tableau 43 montre bien **que les différences d'attitudes concernent peu les « globe-trotters » (partis à l'étranger) et ceux qui ont visité les régions françaises. Par contre, elles opposent surtout les chanceux qui ont pu partir, quel que soit l'endroit où ils se sont rendus, et les moins chanceux, ceux qui ont du rester chez eux au cours des deux étés 2002 et 2003 :**

* En ce qui concerne la gastronomie et l'hygiène, les réponses ne varient guère, tous s'accordant sur la supériorité française.

- * En revanche, les enquêtés restés chez eux au cours des deux derniers étés parlent de suprématie nationale dans les domaines de l'accueil, du confort et de la sécurité, alors que les enquêtés qui sont partis en vacances d'été, que ce soit dans l'hexagone ou à l'étranger, ont tendance à considérer que les prestations dans ces domaines se valent de part et d'autre des frontières. Ainsi, 39% des non-partants estiment que l'accueil est meilleur en France, contre 29% des partants à l'étranger et 27% des estivants demeurés sur le territoire. De même, 45% des non-partants font l'éloge du confort national, contre 36% des estivants partis à l'étranger et 38% de ceux restés dans l'hexagone. Enfin, 48% estiment que la sécurité est mieux assurée dans notre pays qu'ailleurs, contre 41% des vacanciers partis, en France ou à l'étranger.

Est-ce le profil socio-culturel des non-partants en vacances qui est le terreau de ce « chauvinisme » apparent ou est-ce le fait de ne pas partir en vacances qui empêche toute comparaison et intensifie ainsi la croyance en une supériorité française ? Difficile à dire...

- Une exception de taille apparaît cependant : les personnes parties uniquement à l'étranger au cours des deux derniers étés considèrent, au vu de leur expérience, que les espaces publics français sont plus propres que les mêmes espaces à l'étranger (39%, contre 30% de ceux qui ont voyagé dans l'hexagone). Ces derniers auraient par contre tendance à penser que la propreté est meilleure dans les autres pays (29%, contre 26% en moyenne).

Comme si la propreté n'était nulle part satisfaisante. Comme si chaque visiteur pensait que la propreté des espaces publics était en fait mieux préservée ailleurs, là où il ne s'était pas rendu.

Tableau 7

Voici un certain nombre d'éléments que l'on peut rechercher quand on part en vacances. Selon vous, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous, pour chacun de ces critères, que la qualité est meilleure en France, meilleure dans les autres pays d'Europe ou pareille dans les deux cas :

	Est parti au moins une fois en vacances en France au cours	Est parti uniquement en vacances à l'étranger au cours	N'est pas parti en vacances en été 2002 ou 2003	Ensemble de la population

(en %)

	des étés 2002 et 2003	des étés 2002 et 2003		
La gastronomie				
Meilleure en France	78	75	76	77
Meilleure dans les autres pays.....	3	(3)	3	3
Pareille	17	20	16	17
L'hygiène				
Meilleure en France	47	49	51	49
Meilleure dans les autres pays.....	15	13	9	12
Pareille	34	35	33	34
L'accueil				
Meilleure en France	27	29	39	33
Meilleure dans les autres pays.....	23	22	14	19
Pareille	45	45	40	42
Le confort				
Meilleure en France	38	36	45	41
Meilleure dans les autres pays.....	8	(11)	7	8
Pareille	49	49	40	45
La sécurité des biens et des personnes				
Meilleure en France	41	41	48	44
Meilleure dans les autres pays.....	8	(7)	6	7
Pareille	46	49	38	42
La propreté des espaces publics				
Meilleure en France	30	39	35	33
Meilleure dans les autres pays.....	29	23	24	26
Pareille	37	35	34	35

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

3-3. Pour les enquêtés aisés et diplômés, la qualité est comparable de part et d'autre des frontières

Enfin, l'analyse des réponses en fonction des caractéristiques socio-démographiques tend à mettre en évidence quelques variations intéressantes :

- Pour ce qui est de **la gastronomie**, nous l'avons dit, la fierté pour ce savoir-faire national traverse toute l'échelle sociale (*cf.* Tableau B 22 en annexe p. 135). Seuls les Franciliens sont un peu en retrait (64% pensent qu'elle est meilleure en France, contre 74% en moyenne).
- Sur le plan de **l'hygiène**, si presque tous les groupes estiment la qualité française supérieure, une petite différence socioculturelle se dessine : 39% des diplômés du supérieur et des professions intermédiaires et 41% des Franciliens sont persuadés que l'hygiène se vaut en France et dans les autres pays, contre 34% dans l'ensemble de la population (*cf.* Tableau B 25 en annexe p. 138). Autrement dit, **les personnes plutôt aisées reconnaissent plus qu'en moyenne que la qualité dans ce domaine est équivalente de part et d'autre des frontières.**
- **Sur le thème de la sécurité, l'opinion est plus partagée : en un mot, l'idée d'une supériorité française est moins affirmée.** D'ailleurs, les diplômés (50%, contre 43% des non diplômés, Graphique 5), les cadres supérieurs (51%, *cf.* Tableau B 26 en annexe p. 139), les hauts revenus (49%) et les habitants de l'agglomération parisienne (49%) croient plutôt à une égalité entre la France et ses voisins sur ce plan ; il faut dire que les populations favorisées socialement et habitant de grandes agglomérations voyagent plus. A l'inverse, chez les ruraux, une nette majorité (54%) est convaincue que la sécurité est mieux assurée en France qu'ailleurs.
- La même analyse peut être effectuée en ce qui concerne le **confort** : l'ensemble de la population hésite entre l'idée que les prestations françaises offrent plus de confort et celle qu'elles sont d'un niveau de confort comparable à celles de l'étranger. Le Graphique 6 montre même que la majorité des diplômés du supérieur (53%), des cadres supérieurs (56%, *cf.* Tableau B 23, en annexe p. 136), des indépendants (51%), des hauts revenus (50%) et des habitants de l'agglomération parisienne (54%) pensent que les offres françaises et européennes se valent dans le

domaine. En revanche, les classes populaires et moyennes restent très partagées.

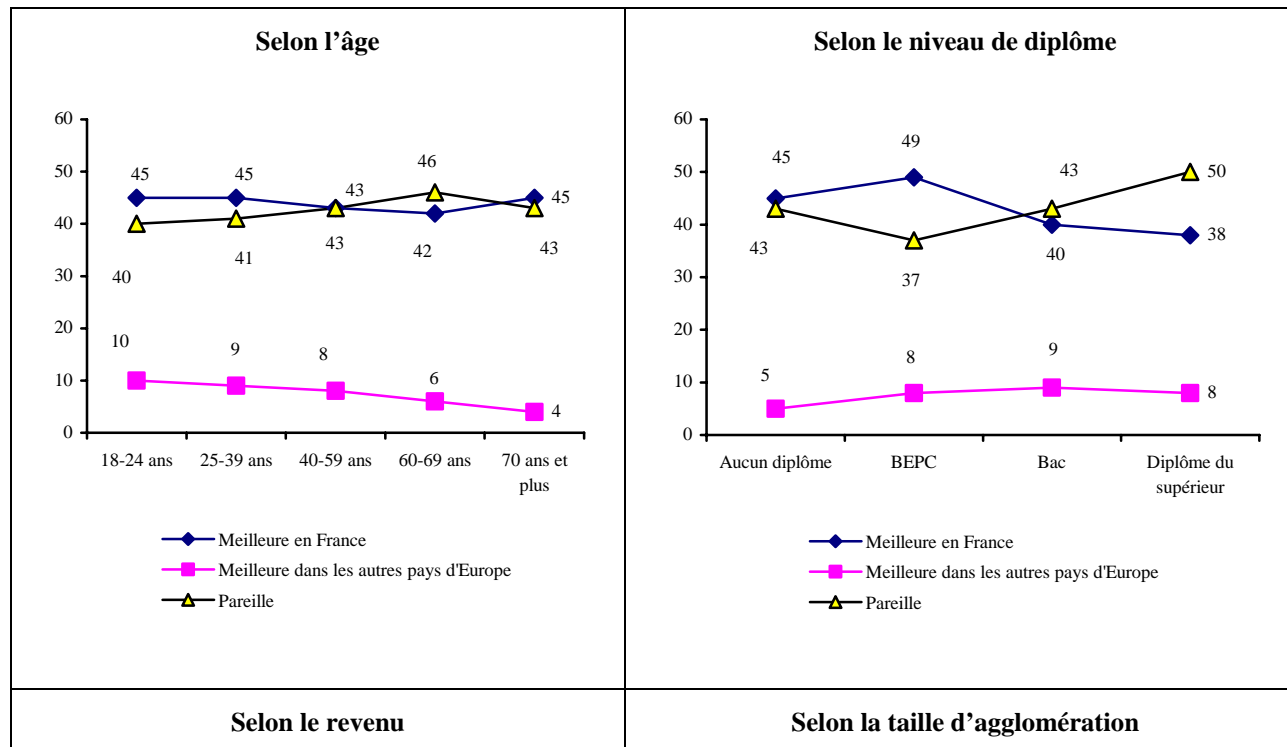
- **L'accueil, et la propreté des espaces publics**, sont les deux domaines où l'on trouve un pourcentage élevé de réponses « meilleure dans les autres pays d'Europe ». Les effets culturels et de taille d'agglomération sont ici déterminants : 30% des diplômés du supérieur préfèrent l'accueil des voisins à l'accueil français, contre seulement 11% des non-diplômés (Graphique 7). A l'inverse, 42% des non-diplômés pensent que les Français sont plus chaleureux que leurs voisins, contre 22% des diplômés du supérieur.
- Les effets sont encore plus accentués pour **la propreté des espaces publics** ; le Graphique 8 montre bien que l'ordre des réponses est inversé de part et d'autre de l'échelle sociale. Ainsi, 32% des diplômés du supérieur considèrent que les espaces publics européens sont plus propres que les espaces publics français, contre 18% des non-diplômés. A l'inverse, 39% des non-diplômés sont convaincus que les espaces publics français sont les plus propres, contre 25% des diplômés du supérieur.

On ne retrouve donc pas ici la vision des enquêtés qui n'ont voyagé qu'à l'étranger au cours des derniers étés. Il est vrai que ces derniers ont un profil très particulier que l'on ne retrouve pas vraiment à l'aide des seules caractéristiques socio-démographiques.

Graphique 5

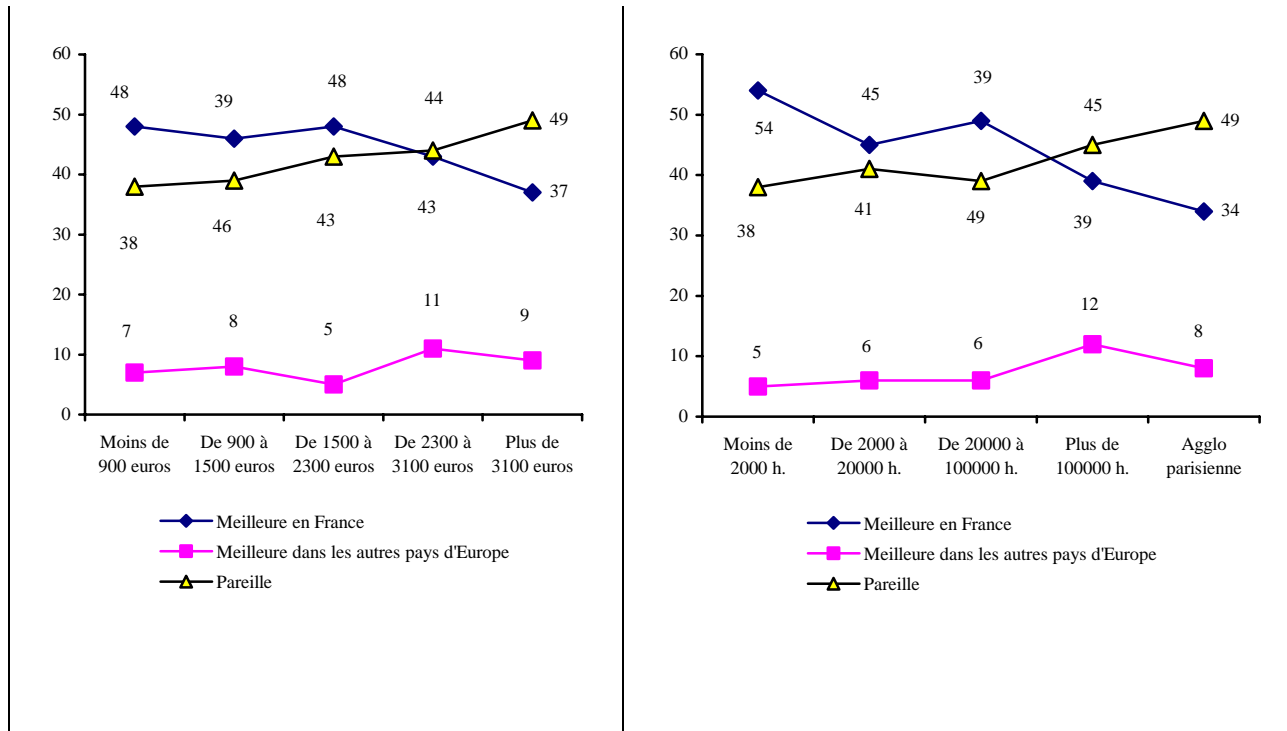
Voici un certain nombre d'éléments que l'on peut rechercher quand on part en vacances. Selon vous, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous, pour chacun de ces critères, que la qualité est meilleure en France, meilleure dans les autres pays d'Europe ou pareille dans les deux cas :

- La sécurité des biens et des personnes -



Selon le revenu

Selon la taille d'agglomération



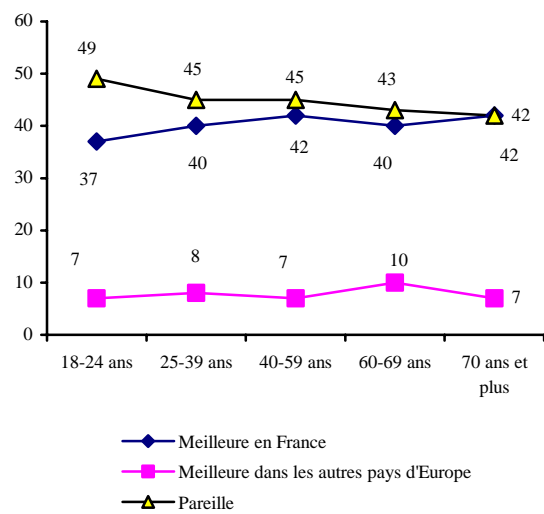
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Graphique 6

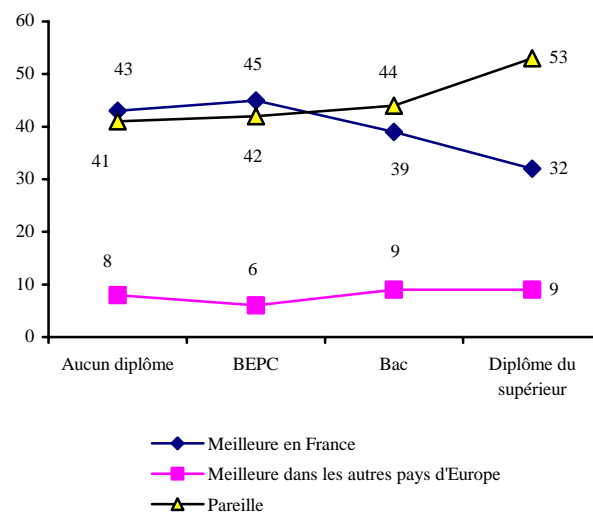
Voici un certain nombre d'éléments que l'on peut rechercher quand on part en vacances. Selon vous, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous, pour chacun de ces critères, que la qualité est meilleure en France, meilleure dans les autres pays d'Europe ou pareille dans les deux cas :

- Le confort -

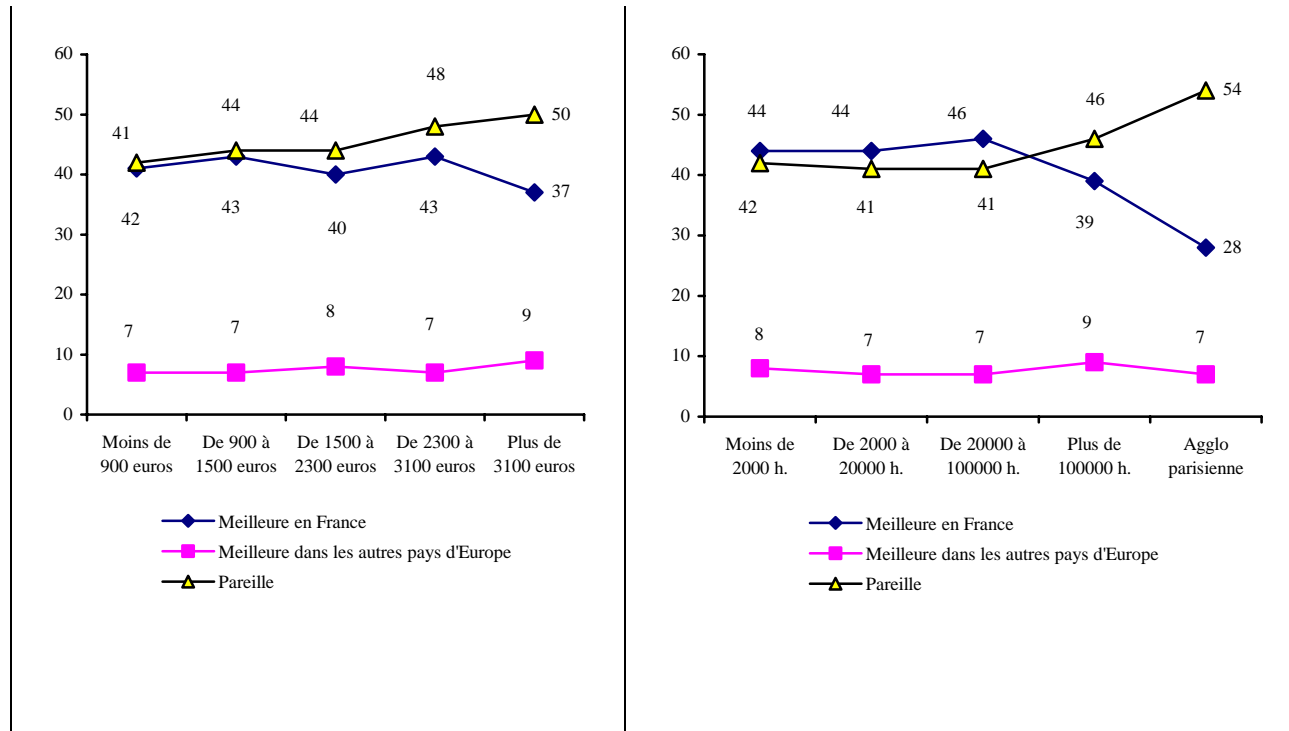
Selon l'âge	Selon le niveau de diplôme
-------------	----------------------------



Selon le revenu



Selon la taille d'agglomération



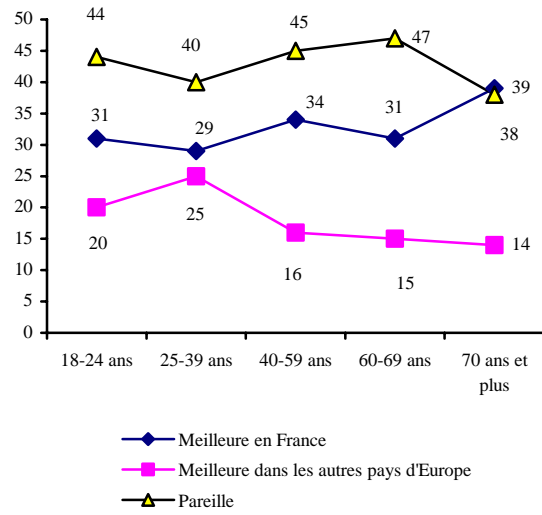
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Graphique 7

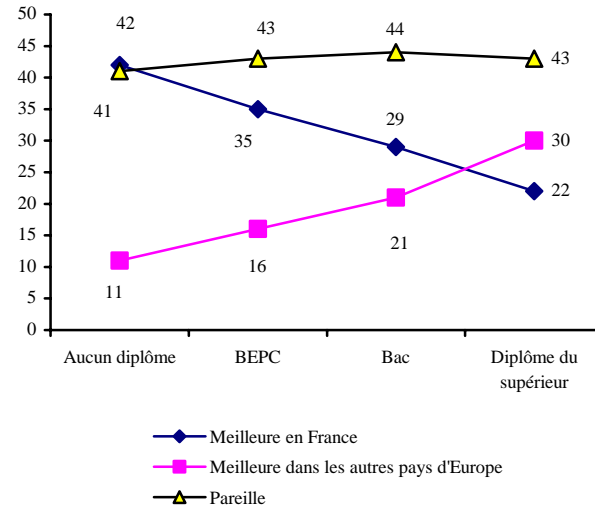
Voici un certain nombre d'éléments que l'on peut rechercher quand on part en vacances. Selon vous, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous, pour chacun de ces critères, que la qualité est meilleure en France, meilleure dans les autres pays d'Europe ou pareille dans les deux cas :

- L'accueil -

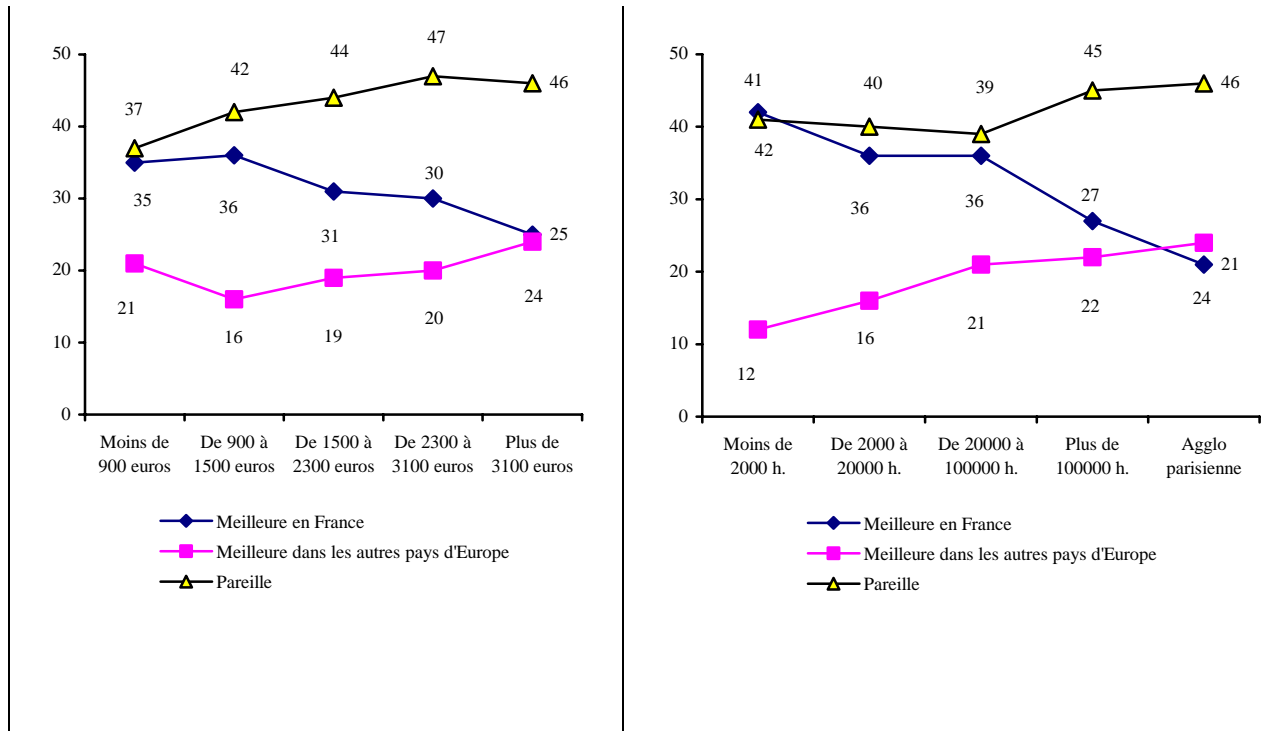
Selon l'âge	Selon le niveau de diplôme
--------------------	-----------------------------------



Selon le revenu



Selon la taille d'agglomération



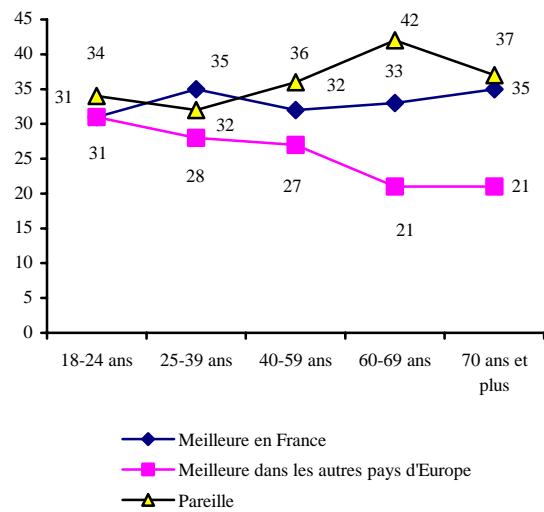
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Graphique 8

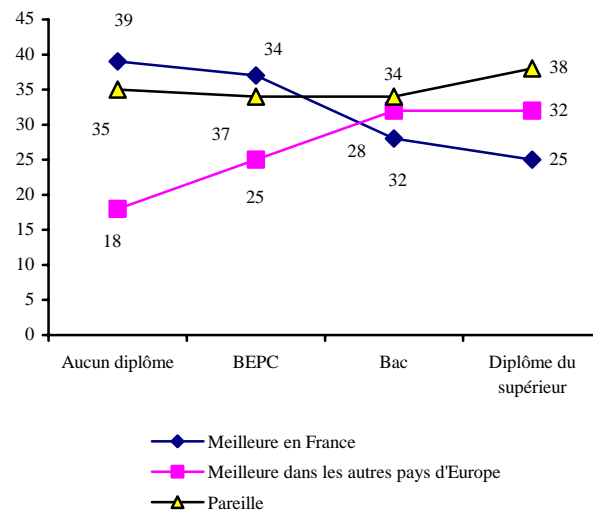
Voici un certain nombre d'éléments que l'on peut rechercher quand on part en vacances. Selon vous, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous, pour chacun de ces critères, que la qualité est meilleure en France, meilleure dans les autres pays d'Europe ou pareille dans les deux cas :

- La propreté des espaces publics -

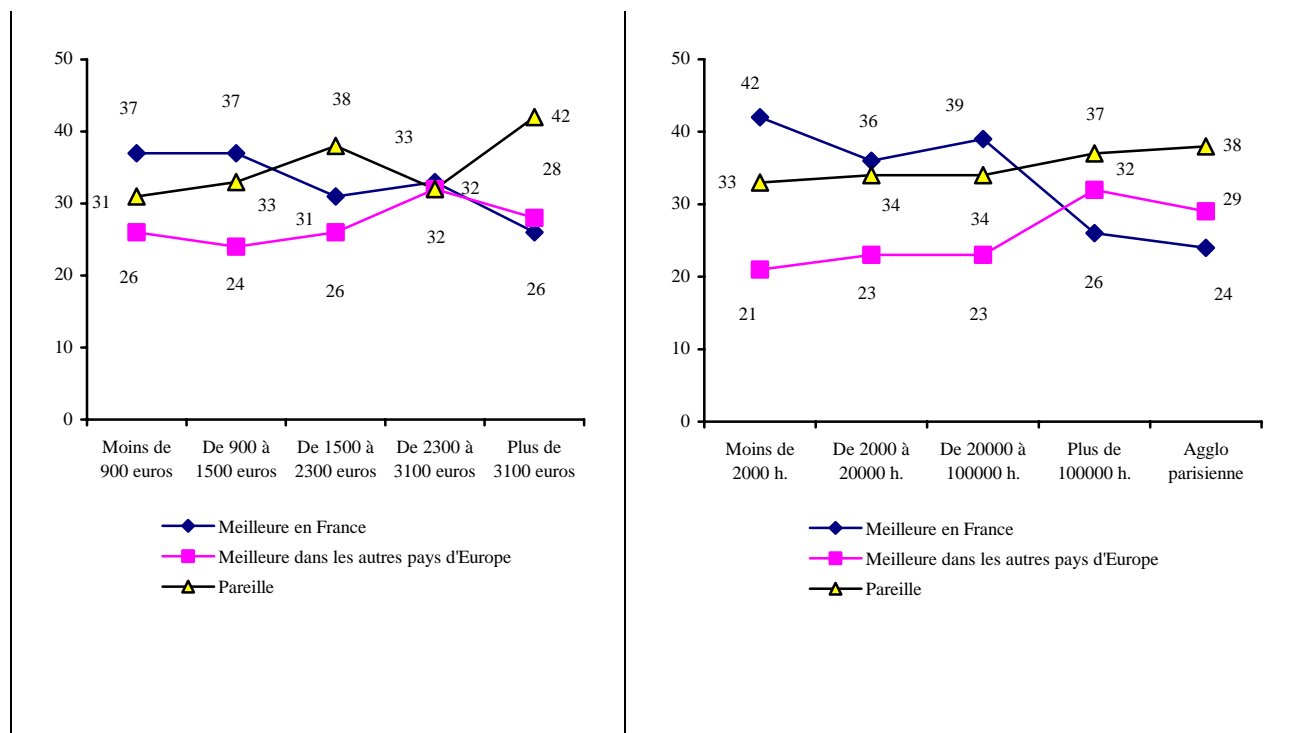
Selon l'âge	Selon le niveau de diplôme
-------------	----------------------------



Selon le revenu



Selon la taille d'agglomération



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