

*Centre de recherche
pour l'étude
et l'observation
des conditions
de vie*

Sou1998-1088

142, rue du Chevaleret

75013 PARIS

Tél. 01 40 77 85 04

Fax 01 40 77 85 09

CREDOC-DIRECTION

IMPORTANT

Ce rapport est actuellement soumis à embargo ou à diffusion restreinte par le commanditaire de l'étude dont il traite. Il vous est adressé au titre de vos responsabilités à l'égard du Centre.

**NOUS VOUS DEMANDONS DE NE PAS LE
DIFFUSER**

**Crédoc - Les vacances d'été des
Français. Novembre 1998.**

CREDOC-Bibliothèque



CRÉDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

CRÉDOC

Enquête "Conditions de vie et Aspirations des Français"

**Les vacances d'été des Français :
éléments importants, degré de satisfaction**

Anne-Delphine Kowalski

Sous la direction de Georges Hatchuel

Etude réalisée à la demande de la Direction du Tourisme

NOVEMBRE 1998

142, rue du Chevaleret
7 5 0 1 3 - P A R I S

CREDOC

Enquête "Conditions de vie et Aspirations des Français"

**Les vacances d'été des Français :
éléments importants, degré de satisfaction**

Anne-Delphine Kowalski

Sous la direction de Georges Hatchuel

Etude réalisée à la demande de la Direction du Tourisme

NOVEMBRE 1998

142, rue du Chevaleret
7 5 0 1 3 - P A R I S

CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANCAIS

Etude réalisée 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)
- . Franck Berthuit, Isabelle Delakian, Catherine Duflos, Françoise Gros, Anne-Delphine Kowalski

CREDOC

Président : Bernard Schaefer

Directeur : Robert Rochefort

SOMMAIRE

| | Pages |
|---|-----------|
| Résumé | I à VII |
| Introduction..... | 3 |
| PREMIERE PARTIE - Quelques éléments de cadrage des pratiques estivales des Français | 7 |
| 1. Les taux de départ en vacances d'été | 9 |
| 2. Les destinations : l'Hexagone en priorité, en particulier l'Ouest et le Sud de la France | 10 |
| 3. Une nette préférence pour les séjours à la mer..... | 13 |
| 4. L'hébergement principal en vacances d'été | 15 |
| DEUXIEME PARTIE - Les éléments jugés les plus importants lors des vacances d'été . | 21 |
| SECTION I - Le cadre de vie local constitue l'élément le plus important des vacances | 25 |
| SECTION II. Une hiérarchie des priorités qui met en avant le calme du lieu de vacances, sa propreté et le confort de l'hébergement | 31 |
| 1. L'attente d'un certain confort du logement | 38 |
| 2. Le calme du site de vacances : une priorité pour 43% des estivants | 39 |
| 3. Un tiers des estivants est fortement attaché à la propreté des espaces et des eaux | 40 |
| 4. La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme : un élément essentiel pour trois vacanciers sur dix..... | 41 |
| 5. Plus d'un quart (27%) des estivants privilégient l'accueil par les habitants permanents | 42 |
| 6. Les animations traditionnelles et folkloriques attirent 20% des vacanciers | 43 |
| 7 La présence d'événements culturels sur le lieu de vacances attire 16% des estivants | 43 |
| 8 Le calme du logement : une attente plus particulière chez les cadres parisiens | 44 |
| SECTION III. Une synthèse des jugements sur les éléments considérés comme essentiels pour les vacances d'été | 47 |
| A- les attentes en vacances : quatre grandes dimensions | 47 |
| B- Une classification des attentes des vacanciers en six groupes | 52 |

| | |
|---|------------|
| TROISIEME PARTIE - Les éléments de satisfaction et d'insatisfaction lors des vacances d'été..... | 61 |
| SECTION I - La hiérarchie des satisfactions dans chacun des quatre secteurs d'interventions..... | 65 |
| 1. L'environnement et le cadre de vie : le calme a plu ; le trafic automobile est le point noir..... | 65 |
| 2. Les activités et les animations : on est content des animations traditionnelles et l'insatisfaction est faiblement exprimée..... | 68 |
| 3. L'hébergement : le silence, la propreté et le confort plaisent. Mais le bruit reste l'élément le plus insatisfaisant | 70 |
| 4. L'accueil : un bon point pour l'accueil par les habitants permanents. Mais une insatisfaction sur les panneaux indicateurs, les cabines téléphoniques et les distributeurs bancaires | 72 |
| SECTION II - Une échelle générale des éléments de satisfaction /insatisfaction | 75 |
| 1. Les principaux éléments de satisfaction des vacanciers | 75 |
| 1. <i>Le calme du cadre de vie local (42% de citations).....</i> | 76 |
| 2. <i>L'accueil par les habitants permanents (42%)</i> | 77 |
| 3. <i>Le silence, la propreté et le confort de l'hébergement</i> | 78 |
| 4. <i>L'existence d'une animation traditionnelle (fêtes folkloriques, traditions populaires...)</i> | 81 |
| 5. <i>L'information et l'accueil dans les offices de tourisme (17%)</i> | 82 |
| 2. Les principaux éléments d'insatisfaction des vacanciers | 86 |
| 1. <i>Le trafic automobile est le point noir : il mécontente près de trois vacanciers sur dix</i> | 87 |
| 2. <i>Le manque de panneaux de signalisation est critiqué par 13% des estivants.....</i> | 87 |
| 3. <i>Les estivants se plaignent du nombre de distributeurs automatiques de billets et de cabines téléphoniques disponibles</i> | 88 |
| 4. <i>11% des estivants regrettent de ne pas avoir eu la possibilité d'accéder à des pratiques sportives à prix modérés</i> | 90 |
| 5. <i>10% des estivants se plaignent de l'insuffisance des activités nocturnes locales</i> | 91 |
| 6. <i>10% des estivants se plaignent du bruit existant dans leur hébergement de vacances</i> | 91 |
| 3. Six grands « pôles d'insatisfaction » | 93 |
| EN GUISE DE CONCLUSION : Les axes de développements touristiques prioritaires .. | 101 |
| ANNEXES | 109 |
| Annexe 1. Tableaux complémentaires..... | 111 |
| Annexe 2. Liste des questions posées à la demande de la Direction du Tourisme | 153 |

Les vacances d'été des Français : éléments importants, degré de satisfaction

- Résumé -

Alors que jusqu'au début des années 1990, le tourisme a connu un développement continu, cette dernière décennie semble peut-être marquer un tournant dans l'évolution des vacances des Français : les taux de départ stagnent, les attentes changent, se segmentent. Les vacanciers sont devenus plus exigeants et leurs souhaits plus diversifiés. Les professionnels du tourisme s'efforcent donc de s'adapter au mieux aux « nouvelles » attentes des Français, à anticiper leurs désirs, à prévenir leurs manques. Aussi cherchent-ils à bien connaître et comprendre les aspirations en matière de vacances, ainsi que les éléments qui conduisent, dans le domaine, au contentement ou à l'insatisfaction.

C'est pour tenter d'apporter un éclairage sur ces sujets qu'un certain nombre de questions ont été insérées, à la demande de la Direction du Tourisme, dans la vague de juin 1998 de l'enquête du CREDOC sur "**les Conditions de vie et les Aspirations des Français**". Les questions posées sont relatives *aux attentes en matière de vacances d'été et au degré de satisfaction des estivants à l'égard de leurs derniers séjours*. Elles permettent de mieux cerner les souhaits des vacanciers, ainsi que les développements prioritaires à mettre en oeuvre dans le domaine. Rappelons néanmoins que cette enquête ne constitue qu'une approche des attitudes des Français en matière touristique. Certes, l'étude balaye un certain nombre d'éléments, mais elle est loin d'analyser de façon exhaustive et détaillée toutes les attentes et tous les éléments de satisfaction ou d'insatisfaction des estivants.

Les vacances d'été : en France, au bord de la mer

60% des Français sont partis au moins une fois l'un des deux derniers étés de 96 ou 97. Dans la plupart des cas (82%), ils se sont déplacés dans l'Hexagone. Quelques régions françaises ont manifestement leurs préférences : l'Ouest de la France, avec 21% de partants sur le littoral Bretagne-Atlantique et le Sud, qui accueille sur son littoral un

cinquième des partants. Au total, départs à l'étranger inclus, les Français privilégient nettement les vacances au bord de la mer (c'est le cas de 62% d'entre eux) ; ils se rendent plutôt d'ailleurs dans des petites stations balnéaires (31%). 16% leur ont, en revanche, préféré les reliefs. La campagne fait également concurrence à la montagne en accueillant 14% des estivants.

Enfin, pour le logement de vacances, c'est le recours à un hébergement marchand qui est largement majoritaire : celui-ci a concerné 61% des estivants. Les préférences vont à la location (21%) et au camping (c'est le choix d'un vacancier sur cinq). L'hôtel reçoit, quant à lui, 14% des vacanciers. Mais l'hébergement « gratuit » garde toujours une place considérable, en particulier l'accueil chez les parents ou dans la famille (23%)

Les éléments importants des vacances : le cadre de vie local, notamment le calme du lieu, la propreté et le confort de l'hébergement

De façon globale, le cadre, l'environnement du lieu de séjour constituent, de loin, le point le plus important en vacances. Il est, en effet, essentiel pour près de la moitié des estivants. Viennent ensuite les activités proposées (21%), puis l'hébergement (16%). En réalité, ces attentes varient sensiblement selon l'âge et le statut social des individus. Les jeunes et les ouvriers donnent plutôt la priorité aux activités et aux animations. Les plus âgés des vacanciers pensent relativement plus à l'hébergement. Enfin, les 40-60 ans et les populations favorisées mettent en avant le cadre de vie local.

Analysées plus en détail, les priorités déclarées permettent une hiérarchisation des attentes. Ainsi, tous domaines confondus (environnement, hébergement, activités et accueil-informations), huit éléments retiennent particulièrement l'attention des estivants, dans l'ordre :

- L'attente d'un certain confort du logement : qu'il s'agisse de la propreté (38%) ou du confort au sens strict (20%), 58% des vacanciers y sont fortement attachés.
- Le calme du site de vacances : c'est une priorité pour 43% des estivants.
- Un tiers est particulièrement sensible à la propreté des espaces et des eaux de baignade.

- La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices du tourisme est essentielle pour 29% des estivants.
- 27% accordent le plus d'importance à l'accueil par les habitants permanents.
- Les animations traditionnelles et les fêtes folkloriques proposées attirent 20% des vacanciers.
- La présence d'événements culturels sur le lieu des vacances incite 16% des estivants à s'y rendre.
- Le calme de l'hébergement est, enfin, une priorité pour 16% des partants.

Au-delà de cette hiérarchie, les informations recueillies permettent d'établir une typologie des estivants en six groupes, chacun d'eux réunissant des individus dont les **attentes** en matière de vacances sont assez proches :

1. Ceux qui s'intéressent avant tout à la qualité de l'hébergement, à sa propreté. Ce groupe représente 27% des estivants, plus souvent encore des femmes, des personnes de plus de 40 ans et des adeptes des séjours à l'hôtel.
2. Ceux qui attendent des activités et de l'animation (25%). Activités nocturnes, événements sportifs et possibilité de pratiquer des sports à bas prix sont leurs attentes les plus fortes. Ce sont plus souvent des vacanciers du bord de mer.
3. Ceux qui s'attachent au confort et à une certaine tranquillité (16%). Les femmes au foyer, les cadres et les familles nombreuses sont largement présentes ici.
4. Les vacanciers qui donnent la priorité à la vie locale et à un environnement agréable (14%). Ce sont plus souvent des cadres, des Franciliens, de 40 à 60 ans et plutôt aisés.
5. Ceux qui sont intéressés par les activités culturelles, en quête d'un accueil et d'informations de qualité (10%).
6. Ceux qui ne choisissent pas tel ou tel élément, mais privilégient les séjours dans « la famille » (8%).

Les éléments de satisfaction : d'abord le calme du cadre de vie et l'accueil par les habitants permanents

Quand on classe par ordre d'importance les éléments qui ont **le plus satisfait** les Français lors de leurs dernières vacances d'été, cinq points ressortent plus particulièrement :

1. *Le calme du cadre de vie local* : 42% des estivants l'ont apprécié, plus encore les cadres, les personnes plutôt âgées, aisées, les Franciliens et ceux qui se sont rendus à la montagne ou à la campagne.
2. *L'accueil par les habitants permanents* a plu également à 42% des estivants, plus souvent des catégories moyennes, des hommes de 25 à 39 ans, des Franciliens et des chargés de famille. Là aussi, la montagne ou la campagne font de bons scores.
3. *L'hébergement* vient en troisième place avec une appréciation positive de son calme (cité par 20% des vacanciers, notamment des cadres), mais aussi de sa propreté (17%, plus souvent des femmes de 25 à 39 ans) et de son confort (femmes plus âgées, adeptes de la mer)
4. *L'existence d'animations traditionnelles et folkloriques* a satisfait 18% des estivants. Les personnes âgées y sont plus sensibles.
5. *Enfin, la qualité de l'information et de l'accueil dans les offices de tourisme* obtient un bon score de satisfaction (17%) : les retraités et les non-diplômés y font plus souvent référence.

La hiérarchie des principaux éléments de satisfaction n'est, certes, pas la même dans les différents groupes socio-démographiques, mais les écarts sont finalement plus faibles qu'on aurait pu le penser. On observe cependant que les éléments de satisfaction dépendent assez fortement de l'âge. Il est vrai qu'on n'attend pas la même chose des vacances dans chaque classe d'âge : les jeunes, en particulier, sont beaucoup plus satisfaits qu'en moyenne des possibilités d'activités nocturnes proposées et du prix de l'hébergement choisi.

En tout état de cause, on observe que les individus qui accordent de l'importance à un point précis sont plus satisfaits de ce point qu'en moyenne. Ce qui signifie que chaque individu attaché à un critère donné choisit probablement son lieu de séjour de telle sorte qu'il réponde aussi au mieux à ce critère. Ce qui a pour effet de plutôt **maximiser la satisfaction**, et en retour **de minimiser l'insatisfaction**.

Les principaux éléments d'insatisfaction : d'abord, le trafic automobile et le manque de panneaux de signalisation

Les éléments d'insatisfaction déclarés sont, en vérité, multiples et très diversifiés. Ils touchent des éléments ponctuels précis, relatifs à la vie quotidienne. Ceux qui regroupent au moins 10% des réponses sont, dans l'ordre :

- Les difficultés de la circulation automobile et du stationnement des voitures (28%)
- Le manque de panneaux indicateurs locaux (13%).
- La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à bas prix (11%).
- L'insuffisance de distributeurs automatiques de billets (11%).
- La possibilité d'avoir des activités nocturnes (10%).
- L'insuffisance de cabines téléphoniques (10%).
- Le bruit dans le lieu d'hébergement (10%).

Cette diversité des points d'insatisfaction ne permet pas toujours de synthétiser facilement les mécontentements exprimés autour de sujets que l'on dira de même type. La tentative de typologie réalisée permet cependant de mettre en évidence des « pôles de mécontentement » autour desquels semblent se regrouper certaines catégories d'estivants.

Cette catégorisation met d'abord en évidence un groupe d'estivants, le plus fourni en effectifs (35%), dont les membres se caractérisent par le fait qu'ils n'ont évoqué **aucun élément d'insatisfaction**. Ce sont plus souvent des personnes plutôt âgées, retraitées et non-diplômées.

Les autres « pôles » d'insatisfaction concernent :

- Le mécontentement gravitant autour des difficultés de circulation locale (autos, piétons, vélos) : 19% des estivants.
- Les critiques autour des prix et, en particulier, de l'impossibilité d'accéder à des pratiques sportives à prix modérés (18%).

- Les critiques tournant autour de la qualité de l'accueil ou des informations locales (8%).
- Celles ayant trait au bruit, à l'absence de calme (7%).
- Celles traduisant une déception sur les activités nocturnes (7%).
- Celles touchant à la propreté des lieux (6%).

Les grands types d'actions à entreprendre pour mieux satisfaire les estivants

Enfin, en tenant compte à la fois de l'**importance** des différents éléments évoqués et du **degré de satisfaction ou d'insatisfaction** associé à chacun de ces éléments, quatre groupes de combinaisons apparaissent, définissant de grands types d'actions à entreprendre :

- Un premier groupe est constitué des sujets auxquels les vacanciers accordent une grande importance et qui ont été appréciés lors des derniers séjours. On y trouve :
 - * d'une part, le calme du lieu de séjour, l'accueil par les habitants permanents, la propreté et le confort de l'hébergement, la qualité de l'accueil dans les offices de tourisme et les animations traditionnelles proposées. Ces éléments ont un très bon rapport « importance/ satisfaction » qu'il convient de maintenir.
 - * d'autre part, la propreté des espaces publics et des eaux de baignade, les événements culturels locaux, les animations gratuites. Ces éléments considérés comme importants procurent une satisfaction moindre : des mesures sont donc à prendre pour les améliorer ou les développer.
- Un second groupe est composé d'éléments considérés comme essentiels, mais jugés insatisfaisants. Il comprend l'insuffisance des panneaux de signalisation locaux et la possibilité de prise en charge locale des jeunes enfants. Ces aspects constituent, de fait, des **priorités de développement**.
- Un troisième groupe est constitué de sujets auxquels les vacanciers accordent peu d'importance, mais qui ont fortement déplu. Il inclut les difficultés de circulation et de stationnement automobile, mais également le nombre de distributeurs automatiques de billets et de cabines téléphoniques. Le fort mécontentement exprimé sur ces points

incite à les prendre en compte. Mais d'autres éléments apparaissent ici, qu'il faut sans doute privilégier, car ils sont pour l'instant plus essentiels aux estivants : la possibilité d'accéder à des pratiques sportives à bas prix, la sécurité des biens et des personnes, l'étendue des horaires des divers services et la présence d'événements sportifs locaux.

- Enfin, le quatrième groupe est composé des éléments non essentiels, mais plutôt appréciés. Il comprend la qualité des paysages, de l'urbanisme, la qualité de l'accueil dans l'hébergement, dans les commerces et l'organisation de visites. Les vacanciers en retirent une satisfaction peut-être suffisante pour pouvoir axer les priorités sur d'autres sujets.

Ainsi, plusieurs axes de développements touristiques prioritaires peuvent être mis en avant en fonction des données recueillies. Ceux choisis sont ceux qui visent à accroître la satisfaction des estivants, ou plutôt du plus grand nombre d'entre eux :

1. Accroître le nombre de panneaux indicateurs signalant les villes, les curiosités ou les autres services.
2. Développer les possibilités de prise en charge des jeunes enfants. Si ce développement ne concerne qu'un nombre restreint de vacanciers, il correspond, pour ceux-là, à une forte attente.
3. Donner davantage la possibilité de pratiquer des sports à prix modérés.
4. Renforcer la sécurité et étendre les horaires d'ouverture des différents services.
5. Veiller à la propreté des espaces et des eaux de baignade, et proposer davantage d'événements culturels locaux et d'animations gratuites.
6. Faciliter le trafic automobile.
7. Accroître le nombre de distributeurs de billets et de cabines téléphoniques disponibles.

INTRODUCTION

Jusqu'au début des années 1990, le tourisme a connu un développement continu. Cette dernière décennie semble, en revanche, marquer un tournant dans l'évolution des vacances des Français : les taux de départ stagnent, les attentes changent ou se segmentent. Il est vrai que de nouveaux arbitrages se sont mis en place en matière de consommation, parfois au détriment du produit « vacances ». Certes, la crise économique, les inquiétudes croissantes liées à la montée du chômage et à la précarité sociale ont certainement contribué à modifier les comportements et les aspirations des vacanciers. Mais la demande touristique a également évolué, comme celle des autres biens de consommation, avec des exigences de plus en plus fortes, des souhaits plus diversifiés et une attente de produits véhiculant davantage de valeurs immatérielles.

Dans ce contexte, les professionnels du tourisme s'efforcent de s'adapter au mieux aux « nouvelles » attentes des Français, à anticiper leurs désirs, à prévenir leurs manques. Aussi cherchent-ils à bien connaître et comprendre les aspirations en matière de vacances, ainsi que les éléments qui conduisent, dans le domaine, au contentement ou à l'insatisfaction, et à répondre à deux questions centrales : quelles sont les opinions des vacanciers sur les offres touristiques à disposition ? Quelles améliorations attendent-ils ?

Pour répondre à ces interrogations, un certain nombre de questions ont été insérées, à la demande de la Direction du Tourisme, dans la vague de juin 1998 de l'enquête du CREDOC sur "**les Conditions de vie et les Aspirations des Français**". Les questions posées sont relatives *aux pratiques et attentes touristiques de la population en matière de vacances d'été*. Après une description des pratiques (types de séjours, destinations choisies et hébergement utilisé lors des dernières vacances estivales), on s'intéresse d'une part aux attentes, aux éléments jugés les plus importants lors des vacances d'été, et d'autre part à la satisfaction (et l'insatisfaction) de ces différents éléments, lors du dernier séjour effectué.

Rappelons que cette enquête ne constitue qu'une approche, partielle, des attitudes des Français en matière touristique. Certes, l'étude balaye un certain nombre d'éléments, mais elle est loin d'analyser de façon exhaustive toutes les attentes et éléments de satisfaction ou d'insatisfaction des estivants. Nous nous sommes, en effet, limités à quatre grands domaines

(le cadre de vie, l'hébergement, les activités et les informations), avec pour chacun d'eux, une dizaine de points précis abordés. D'autres analyses sectorielles pourraient, bien entendu, venir compléter celle-ci et faire l'objet d'études prochaines. Mais les données recueillies fournissent une première série d'informations de cadrage utiles à la compréhension des attentes des vacanciers.

Les résultats présentés sont organisés **en trois parties** :

- **La première partie** de ce rapport est consacrée à l'examen des principales pratiques estivales des Français. Elle porte plus particulièrement sur l'analyse des derniers séjours d'été effectués par la population, c'est-à-dire ceux réalisés en 1997 ou 1996. On y décrit les types de séjours effectués, les destinations choisies ainsi que l'hébergement utilisé. L'ensemble de ces données servira de base, dans les parties suivantes, à la compréhension des jugements exprimés par les vacanciers sur l'importance des divers points abordés et sur la satisfaction qu'en ont retiré les estivants.
- A quels éléments les Français accordent-ils le plus importance quand ils sont en vacances d'été ? Sont-ils plutôt attachés à l'hébergement, à la restauration, à l'environnement, .. ? Et au-delà de ces grands secteurs d'intervention, prêtent-ils une attention particulière à tel ou tel aspect du séjour ? Pour répondre à ces questions, quatre thèmes ont plus spécialement été approfondis dans **la deuxième partie** du rapport : le cadre de vie, les activités et les animations proposées, l'hébergement et l'information, l'accueil sur le lieu de vacances. Leur analyse est complétée d'une classification synthétique qui met en évidence l'existence de six grands groupes de vacanciers, définis par leurs principaux centres d'intérêt.
- **La troisième partie** répond à un triple objectif : faire ressortir, parmi ces éléments, d'une part ceux qui ont été le plus appréciés, d'autre part, ceux qui ont particulièrement déplu lors des derniers séjours d'été ; établir une hiérarchisation des divers points de satisfaction ; approfondir la notion d'insatisfaction des vacanciers.

La synthèse des différents jugements exprimés dans cette enquête est effectuée dans la conclusion. Celle-ci permet de mettre en évidence, pour ce qui concerne les domaines abordés (cadre de vie en vacances, activités proposées, hébergement, accueil local), les axes de développements touristiques qui paraissent aujourd'hui prioritaires, ceux qui apparaissent plutôt secondaires, ou encore ceux sur lequel il ne semble pas actuellement exister de profondes attentes.

Rappelons enfin que l'enquête a été réalisée en face à face, en juin 1998, auprès d'un échantillon représentatif de 2004 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. Afin d'assurer la représentativité par rapport à la population nationale, un redressement a été effectué à partir des variables suivantes : âge, sexe, PCS et taille d'agglomération¹.

¹ Pour plus de précisions sur les caractéristiques techniques de l'enquête, on pourra se reporter au document intitulé : « Premiers résultats de la vague de Juin 1998 », CREDOC, Juillet 1998.

PREMIÈRE PARTIE

**Quelques éléments de cadrage
des pratiques estivales des Français**

PREMIÈRE PARTIE

Quelques éléments de cadrage des pratiques estivales des Français

Afin de comprendre l'importance que les estivants accordent à certains éléments de leurs vacances, et la satisfaction -ou l'insatisfaction- qu'ils en retirent, il paraît essentiel, au préalable, de mieux connaître leurs comportements effectifs. Cette première partie est consacrée aux dernières pratiques estivales de la population : taux de départs, destinations, types de séjours choisis, hébergements utilisés.

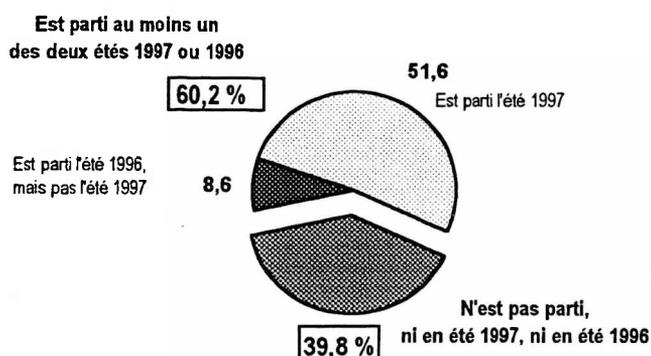
1 - Les taux de départs en vacances d'été

La tendance observée ces dernières années témoigne d'un étalement de plus en plus fréquent des vacances tout le long de l'année, allant de pair avec un raccourcissement de la durée moyenne des séjours sur la période d'été. Néanmoins, une majorité de Français prend encore des vacances en été (période de juin à septembre) : 52% sont partis au moins une fois au cours de l'été 1997¹.

9% ne sont pas partis l'été 1997, mais l'ont fait l'été précédent (1996). Ainsi, au total, 60% de nos concitoyens sont partis au moins une fois l'un des deux derniers étés de 96 ou 97.

Graphique 1

Les taux de départs en vacances d'été
(séjours de 4 nuits consécutives et plus dans la période de Juin à Septembre)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

¹ Rappelons que sur une année complète, 66% des Français partent en vacances.

Les « non-partants »¹ se recrutent plus souvent parmi les personnes âgées, retraitées, sans enfant à charge, habitant dans des petites communes. Les milieux défavorisés (ouvriers, résidents en HLM, titulaires de bas revenus) sont également plus présents dans ce groupe, de même que les travailleurs indépendants (catégorie comprenant les exploitants agricoles).

A l'inverse, les plus gros partants appartiennent plus souvent aux catégories aisées. Les cadres, notamment les cadres supérieurs, les titulaires de hauts revenus, et les Français les plus diplômés sont davantage partis en vacances ces deux derniers étés. Mais c'est aussi le cas des employés et des étudiants, des jeunes de moins de 25 ans et des habitants de la région parisienne².

Intéressons-nous spécifiquement à la population des « partants », c'est-à-dire les estivants des deux derniers étés. Les résultats présentés ci-après ne concernent, en effet, que les pratiques et les jugements des 60% de Français partis au moins une fois au cours des deux derniers étés.

2 - Les destinations : l'Hexagone en priorité, en particulier l'Ouest et le Sud de la France

Si 17% des partants ont quitté la France pour leurs derniers séjours d'été (18% si l'on inclut les DOM-TOM), on observe que 82% se sont déplacés dans l'Hexagone. Quelques régions françaises sont manifestement préférées (tableau 1) :

- l'Ouest de la France, avec 21% de partants sur le littoral Bretagne - Atlantique
- le Sud, qui accueille un cinquième des partants : 12% sur le littoral Provence-Côte d'Azur ou en Corse, et 8% sur le littoral Languedoc -Roussillon.

Au total, près de la moitié des estivants (48%) ont passé leurs vacances sur le littoral français. 18% lui ont, en revanche, préféré les reliefs : Vosges, Jura, Alpes ou Pyrénées.

¹ Par abus de langage, on utilise le terme de « non-partants » pour parler des personnes qui ne sont pas parties en vacances au cours de l'été 1997, ni même au cours de l'été 1996. On trouvera en annexe 1, le tableau A1 présentant les catégories de population sur-représentées parmi les «non-partants».

² On trouvera en annexe 1, le tableau A2 présentant les taux de départs selon quelques caractéristiques socio-démographiques.

Tableau 1

Les destinations choisies lors des derniers séjours d'été

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 60 % des Français-

| | (en %) |
|---|--------------|
| Total Littoral Français : | 47,6 |
| . Sur le littoral Normandie - Mer du Nord..... | 6,5 |
| . Sur le littoral Bretagne - Atlantique..... | 20,8 |
| . Sur le littoral Languedoc - Roussillon..... | 8,1 |
| . Sur le littoral Provence - Côte d'Azur, en Corse..... | 12,2 |
| Total Montagne française : | 18,1 |
| . Dans les Vosges, le Jura ou le Massif Central..... | 4,9 |
| . Dans les Alpes..... | 6,1 |
| . Dans les Pyrénées..... | 7,1 |
| . Autre région de France..... | 14,4 |
| . Itinérant en France sur plusieurs de ces régions..... | 1,6 |
| . Dans les DOM-TOM..... | 1,1 |
| . A l'Etranger | 17,2 |
| Total..... | 100,0 |

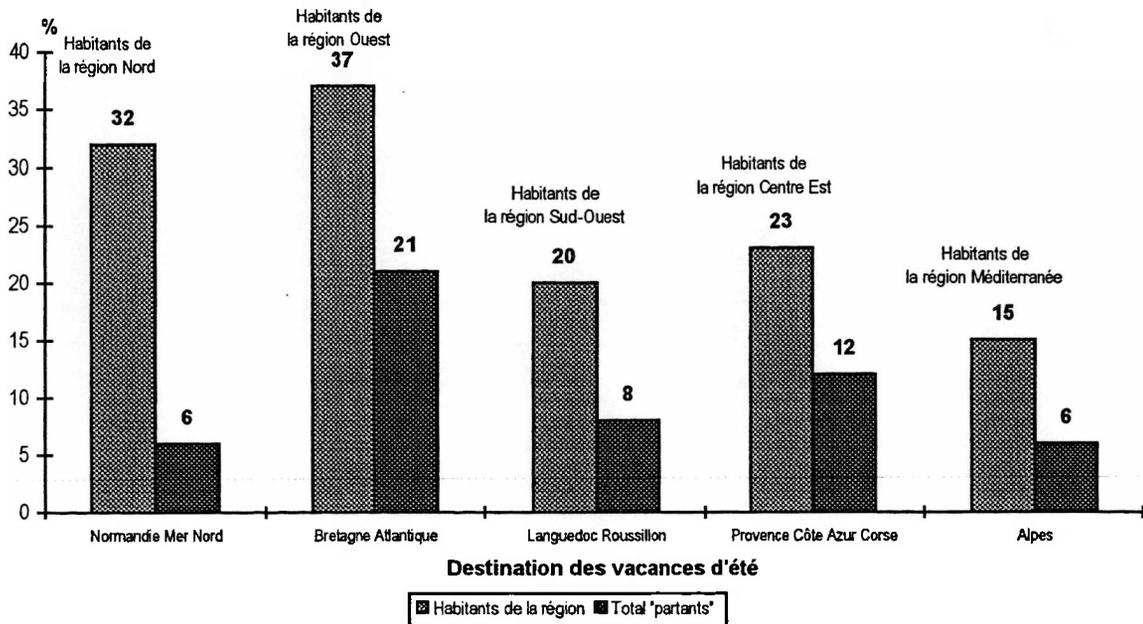
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Selon une étude antérieure réalisée par le CREDOC, les motivations des Français en vacances peuvent se résumer en quatre mots¹ : repos (pour 28% des vacanciers), dépaysement (pour 24%), soleil (pour 15%) et convivialité, en famille ou entre amis (12%). Ces motivations vont, bien entendu, déterminer en partie le choix des destinations pour les vacances estivales. D'autres éléments interviennent aussi, comme par exemple la répartition des congés sur l'année, le type de séjour souhaité, ou encore des critères socio-démographiques tels que la situation familiale ou la région de résidence.

En effet, on constate que **les Français partent finalement assez souvent dans une région proche de celle où ils habitent**. Les habitants de la région Nord, par exemple, sont plus nombreux qu'en moyenne à passer leurs vacances d'été sur le littoral Normandie-Mer du Nord : c'est le cas de 32% d'entre eux, contre 6% des « partants ». Ce lien apparaît également assez fort pour les autres régions (graphique 2). Seuls peut-être les habitants de la région parisienne se dispersent un peu plus sur le territoire, afin de rallier soit la mer, soit la montagne, c'est-à-dire l'une des deux principales destinations des vacanciers.

¹ Voir l'étude réalisée par le CREDOC en 1995 et publiée par la Direction du Tourisme dans « *Les Français et les vacances : des rêves à la réalité* », Analyses et Perspectives du Tourisme, n°43, Septembre 1995.

Graphique 2
Les destinations choisies pour les dernières vacances d'été
selon la région de résidence



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 32% des habitants de la région Nord ont passé leurs dernières vacances d'été sur le littoral Normandie - Mer du Nord, contre 6% de l'ensemble des « partants ».

D'autre part, la situation familiale, et notamment la présence d'enfants dans le foyer, influe sur le choix de la destination : **les familles comprenant plusieurs enfants choisissent plus volontiers le littoral, en particulier celui du Nord et de l'Ouest de la France.** Quand les enfants sont jeunes, ce sont d'ailleurs plus encore ces régions littorales qui ont les faveurs ; quand ils sont plus âgés, ce sont plutôt les plages du Sud qui sont privilégiées. 25% des personnes ayant des enfants de moins de 6 ans à charge sont parties sur le littoral Bretagne-Atlantique, 7% d'entre elles ont séjourné sur les côtes de Provence-Côte d'Azur-Corse (contre respectivement 20% et 14% des parents d'enfants plus âgés).

En revanche, les destinations choisies ne semblent corrélées, ni au niveau de formation, ni aux revenus des individus.

Quoi qu'il en soit, le choix d'une destination reflète en tout premier lieu l'attrance pour un type de séjour. On choisit d'abord d'aller à la mer, à la montagne, à la campagne ou en

ville ; la détermination du lieu précis de destination n'intervient qu'après¹. Et la mer reste l'espace touristique qui attire toujours le plus nos concitoyens.

3 - Une nette préférence pour les séjours à la mer

Au total, départs à l'étranger inclus, les Français privilégient nettement les vacances au **bord de la mer**, plutôt d'ailleurs dans des **petites stations balnéaires** (tableau 2) : 62% d'entre eux ont passé leurs derniers séjours d'été à la mer, 31% dans une petite ville ou petite station littorale. Les ouvriers (37%), les hommes (34% d'entre eux, contre 27% des femmes) et les professions intermédiaires (34%) sont plus friands de ce type de séjour.

16% ont séjourné en retrait du littoral, multipliant sans doute ainsi les possibilités d'activités. Cet attrait concerne plus souvent les professions intermédiaires (21%), les familles nombreuses (soit 19% des vacanciers ayant au moins trois enfants à charge) et les Franciliens (19%).

Et 15% se sont rendus dans une grande station balnéaire. Les jeunes de moins de 25 ans (c'est le cas de 24% d'entre eux), les étudiants (22%) et les ouvriers choisissent plus souvent cette destination, de même que les personnes vivant en milieu rural (19%).

La montagne est la seconde destination des Français pour les congés d'été : elle accueille 16% des estivants ; un peu plus souvent d'ailleurs des personnes assez aisées (21% de celles disposant de plus de 20 000 francs de revenus mensuels dans leur foyer). Mais là aussi, la préférence va à la moyenne plutôt qu'à la haute montagne : les trois quarts environ des « estivants montagnards » choisissent les stations ou villes de moyenne montagne. Cela dépend néanmoins de la destination choisie : dans les Alpes, 41% des vacanciers ont séjourné dans une station de haute montagne, contre seulement 20% dans les Pyrénées.

La campagne fait également concurrence à la montagne : 14% des estivants y passent leurs séjours d'été. Les femmes au foyer s'y rendent plus souvent encore (21% d'entre elles ont fait ce choix), ainsi que les cadres supérieurs (19%), les habitants des grosses agglomérations, mais aussi les plus de 60 ans (17%).

¹ Quand ils organisent leurs vacances d'été, 52% des Français choisissent d'abord un type de séjour, 44% d'abord un endroit précis (pays, ville, village). Cf. « *Les vacances des Français : leur fidélité aux principaux types de séjour* », CREDOC, Juillet 1996.

En revanche, à peine 6% choisissent de séjourner l'été **en ville** : ce sont un peu plus fréquemment des célibataires, et des personnes qui séjournent à l'étranger.

Tableau 2

Les principaux lieux de séjour lors des dernières vacances d'été

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 60% des Français-

| | (en %) | |
|--|--------------|--------|
| . A la mer, dans une grande station balnéaire, dans une grande ville littorale | 14,9 | } 61,5 |
| . A la mer, dans une petite station balnéaire, dans une petite ville littorale | 30,9 | |
| . A la mer, en retrait du littoral | 15,7 | |
| . A la montagne, dans une station ou une ville de haute montagne | 4,6 | } 16,0 |
| . A la montagne, dans une station ou une ville de moyenne montagne | 11,4 | |
| . A la campagne | 14,1 | |
| . En ville | 5,5 | |
| . Itinérant en France | 1,6 | |
| . Ne sait pas, non réponse | 1,4 | |
| Total | 100,0 | |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

En excluant les personnes qui se sont rendues à l'étranger ou dans les DOM-TOM, la tendance est la même : la mer reste une valeur sûre pour les vacances d'été, les mers de l'Hexagone accueillant 63% des estivants. La ville perd quelques touristes (3%), au profit de la montagne (18%).

Une préférence pour les petites stations balnéaires

A l'exception des régions « Provence, Côte d'Azur, Corse », la majorité des vacanciers du bord de mer se sont rendus dans des petites stations balnéaires (tableau 3).

Il est vrai que, de par ses types de constructions, le littoral du Sud-Est de la France prête moins à cela. Il est, en effet, davantage composé de grandes stations balnéaires : 35% des vacanciers y ont séjourné, contre 22% de l'ensemble des estivants des bords de mer.

Sur le littoral Nord (Normandie-Mer du Nord), davantage de séjours d'été ont eu lieu en retrait des côtes : cela concerne un tiers des partants dans cette région, contre 27% en moyenne.

Tableau 3

Les vacances d'été sur le littoral français : priorité aux petites stations balnéaires

- Champ : individus partis au moins une fois sur le littoral au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 48% des estivants-

(en %)

| | Destination choisie : | | | | Total estivants du littoral |
|---|-----------------------------|------------------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| | Normandie Mer du Nord | Bretagne Atlantique | Languedoc Roussillon | Provence Côte d'Azur Corse | |
| . A la mer, dans une grande station balnéaire, dans une grande ville littorale..... | 12,5 | 17,3 | 22,5 | 35,3 | 22,2 |
| . A la mer, dans une petite station balnéaire, dans une petite ville littorale | 54,0 | 55,9 | 54,4 | 35,6 | 50,2 |
| . A la mer, en retrait du littoral | 33,5 | 26,4 | 22,0 | 27,8 | 27,0 |
| Total (Nsp inclus)..... | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

4 - L'hébergement principal en vacances d'été

La relative dispersion des réponses concernant le mode d'hébergement principal utilisé lors des dernières vacances d'été (tableau 5) cache, en réalité, des préférences assez nettes quand on les regroupe par grande famille.

Ainsi, l'hébergement marchand apparaît largement majoritaire : il est le mode utilisé par 61% des estivants. Il est principalement dominé par la location meublée d'appartements, de maisons ou de gîtes (21% des estivants l'ont choisie pour leurs derniers séjours d'été) et par le camping, qui accueille un vacancier sur cinq (tableau 4).

L'hôtel reçoit, quant à lui, un peu moins de vacanciers (14%).

Mais l'hébergement « gratuit » garde toujours une place considérable (tableau 4), et, en particulier, l'accueil chez les parents ou dans la famille : 23% des estivants ont séjourné ainsi lors de leurs dernières vacances d'été. 10% ont été hébergés chez des amis ; 6%, enfin, sont allés dans leur propre résidence secondaire (tableau 5). Au total, près de quatre estivants sur dix utilisent l'hébergement non marchand pour leurs séjours d'été.

Tableau 4

Le type d'hébergement principal utilisé lors des dernières vacances d'été

- Résultats regroupés -

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996,
soit 60% des Français-

| | (en %) |
|--|--------|
| . En hébergement non marchand : accueil dans la famille, chez des amis ou résidence secondaire | 38,7 |
| . En hébergement marchand | 60,9 |
| dont : . location meublée (appartement ou maison), gîte ou chambre d'hôtes | 21,2 |
| . camping | 18,9 |
| . hôtel | 14,3 |
| . résidence de tourisme, village de vacances | 6,5 |
| . Ne sait pas, non réponse | 0,4 |
| Total | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Toutefois, relevons que trois modes d'hébergement arrivent à quasi-égalité dans les pratiques des vacanciers de l'été. Ce sont :

- le logement dans la famille, tout d'abord (23%);
- la location, ensuite (21%) ;
- le camping, enfin (19%).

Tableau 5
Le mode d'hébergement principal utilisé lors des dernières vacances d'été
- Résultats détaillés -

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996,
soit 60% des Français-

| | (en %) |
|---|--------------|
| . L'hôtel 0, 1, ou 2 étoiles, ou non homologué..... | 7,9 |
| . L'hôtel 3 ou 4 étoiles..... | 6,4 |
| . Le camping 1 ou 2 étoiles..... | 8,9 |
| . Le camping 3 ou 4 étoiles..... | 10,0 |
| . La location meublée (appartement ou maison), le gîte ou la chambre d'hôtes..... | 21,2 |
| . La résidence de tourisme..... | 1,1 |
| . Le village de vacances, le club de vacances..... | 5,4 |
| . Votre propre résidence secondaire..... | 6,2 |
| . Un logement chez des parents, dans la famille..... | 23,0 |
| . Un logement chez des amis..... | 9,5 |
| . <i>Ne sait pas, non réponse</i> | 0,4 |
| Total..... | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Cette répartition des modes d'hébergements reste quasiment identique quand on exclut les séjours passés à l'Étranger ou dans les DOM-TOM (tableau 6). On constate néanmoins une légère hausse de la fréquentation des campings : 22% des vacanciers ayant séjourné dans l'Hexagone ont choisi le camping, contre 19% de l'ensemble des estivants. Cet engouement plus fort pour les campings du « territoire national » se fait au détriment de l'hôtel : celui-ci perd 5 points, et n'accueille plus que 9% des vacanciers séjournant en France hors DOM-TOM. C'est d'ailleurs plus particulièrement les hôtels 3 ou 4 étoiles qui sont relativement moins fréquentés sur le territoire (- 4 points).

Tableau 6
Le type d'hébergement principal utilisé lors des dernières vacances d'été
hors étranger, hors DOM-TOM
- Résultats regroupés¹ -

- Champ : individus partis au moins une fois en vacances en France au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996,
soit 49% des Français-

| | Estivants ayant séjourné sur le territoire national | <i>Ecart par rapport à l'ensemble des estivants</i> |
|---|---|---|
| . En hébergement non marchand : accueil dans la famille, chez des amis ou résidence secondaire | 39,8 | + 1 |
| . En hébergement marchand | 60,0 | - 1 |
| dont : . camping | 21,6 | + 3 |
| . location meublée (appartement ou maison), gîte ou chambre d'hôtes | 22,8 | + 2 |
| . hôtel | 9,1 | - 5 |
| . résidence de tourisme, village de vacances | 6,5 | - |
| . <i>Ne sait pas</i> | 0,2 | - |
| Total | 100,0 | - |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 21,6% des estivants ayant séjourné sur le territoire national ont utilisé le camping comme mode d'hébergement, soit 3 points de plus que pour l'ensemble des estivants (territoire national + Etranger + DOM TOM).

Au total, toutes destinations confondues, l'hébergement marchand domine quelles que soient les caractéristiques socio-démographiques des vacanciers. Néanmoins, le choix du logement est fortement corrélé à la situation familiale et sociale des individus. Ainsi, pour chacun des types d'hébergement, se dessinent des profils différents d'utilisateurs :

La location meublée (maison, appartement ou gîte) accueille 21% des estivants. Elle est plus répandue dans les catégories plutôt aisées et ayant des enfants à charge : cadres supérieurs (27%), titulaires de revenus confortables (15 000 Francs mensuels ou plus : 25%), et dans les familles comprenant deux enfants (28%). Les femmes au foyer (25%) et les personnes d'âge mûr (24% des 40-59 ans) sont aussi un peu plus partisans de ce mode d'hébergement pour les vacances d'été. On constate que c'est le type de logement privilégié quand on séjourne en montagne (32% des vacanciers « montagnards » ont en effet utilisé la location pour se loger, contre 21% en moyenne).

¹ On trouvera en annexe 1, le tableau A3 présentant les résultats détaillés.

Le camping, deuxième type d'hébergement marchand fréquenté (19% des vacanciers), a plutôt été utilisé par des populations moins aisées, par des ouvriers, des étudiants, des personnes disposant de revenus compris entre 10 000 et 15 000 francs mensuels, des diplômés de niveau BEPC. Ce sont des vacanciers plutôt jeunes (64% des utilisateurs des campings ont moins de 40 ans), habitant plus souvent dans des petites communes, et chargés de famille.

Ceux qui pratiquent le camping choisissent plutôt de séjourner à la mer : 78% d'entre eux, contre 62% en moyenne, et plutôt sur les côtes Ouest (Bretagne-Atlantique). C'est plus encore le cas de ceux qui privilégient les campings 3 ou 4 étoiles (85% d'entre eux vont à la mer).

L'hôtel est le mode retenu par 14% des estivants. Ce sont plus souvent les personnes âgées et retraitées qui y ont eu recours : 26% des 60 ans ou plus y ont séjourné dernièrement pour leurs vacances d'été. D'ailleurs, la fréquentation de l'hôtel s'accroît sensiblement avec l'âge des vacanciers (c'est le cas de 7% des moins de 25 ans). Les partisans de l'hôtel se recrutent également un peu plus chez les indépendants (28%) et chez les non-diplômés (22%). Ces dernières catégories de population choisissent, cependant, plutôt les hôtels 0,1 ou 2 étoiles, alors que les retraités ont davantage privilégié les 3 ou 4 étoiles. D'autre part, l'hôtel est le mode d'hébergement favori pour les séjours en ville, à l'étranger, et dans les grandes stations balnéaires.

L'hébergement non marchand, quant à lui, représente, on l'a vu, 39% des types de logement de vacances. Il draine davantage une population de Parisiens ou de Franciliens : 50% des habitants de Paris ou de son agglomération y ont eu recours, contre 39% en moyenne. Ce type de logement va de pair avec des vacances à la campagne, mais aussi à la mer, en retrait du littoral.

- *L'accueil chez des parents, dans la famille* a été choisi par des estivants plutôt peu aisés et vivant dans une famille nombreuse : 32% des personnes vivant en HLM, 30% des titulaires de faibles revenus (inférieurs à 10 000 francs mensuels), 29% des vacanciers appartenant à un foyer de cinq personnes ou plus, avec notamment à charge des enfants en bas âge (28% des parents d'enfants de moins de 6 ans), contre 23% en moyenne. Mais c'est également le cas des cadres supérieurs, des employés, et des jeunes de moins de 25 ans, particulièrement des étudiants¹.

¹ On trouvera en annexe 1, les tableaux A4 à A6 présentant les catégories de population ayant choisi plus souvent qu'en moyenne de séjourner en hébergement non marchand (famille, amis, résidence secondaire).

- Les célibataires et les personnes sans enfants ont plus souvent qu'en moyenne été invités *chez des amis* (respectivement 20% et 12%, contre 9% en moyenne). C'est aussi le cas des personnes plutôt défavorisées : ouvriers, titulaires de bas revenus.
- Enfin, les vacanciers les plus aisés (hauts revenus, diplômés du supérieur, cadres supérieur), et les plus âgés ont davantage séjourné dans leur *résidence secondaire*.

DEUXIÈME PARTIE

**Les éléments jugés les plus importants
lors des vacances d'été**

DEUXIÈME PARTIE

Les éléments jugés les plus importants lors des vacances d'été

Qu'est-ce qui est le plus important pour les Français quand ils sont en vacances l'été ? A quel élément prêtent-ils le plus d'attention ? Est-ce plutôt à l'hébergement, au cadre de vie, à la restauration, à l'accueil, ... ? Et dans chacun de ces domaines, à quel aspect sont-ils le plus attachés ?

Pour tenter d'apporter quelques éléments de réponses à ces interrogations, nous avons analysé les cinq questions portant, dans l'enquête, sur les centres d'intérêt des Français lors de leurs vacances d'été. La première question est globale : on demandait aux enquêtés de classer, parmi une liste de huit éléments, les deux qu'ils jugeaient les plus importants. Cette liste est, certes, loin d'être exhaustive ; elle balaye néanmoins assez largement les différents domaines auquel on a recours pendant les vacances (section 1). Elle constitue, en outre, un premier outil d'analyse intéressant, qui est complété et détaillé par les quatre autres questions.

Celles-ci traitent plus spécifiquement de quatre principaux thèmes : l'environnement du lieu de vacances, l'hébergement sur place, les informations disponibles et les activités proposées. Pour chacun de ces thèmes, une dizaine d'éléments précis a été proposée aux enquêtés, ceux-ci devant indiquer ceux auxquels ils attachent le plus d'importance pour leurs vacances (section 2).

L'ensemble de ces informations permet de construire, à titre de synthèse, une typologie des partants, basée sur ce qu'ils recherchent prioritairement pour leurs vacances (section 3). Chacune des 6 classes obtenues regroupe ainsi des individus ayant en commun un penchant particulier pour un (ou plusieurs) des éléments étudiés.

SECTION I. Le cadre de vie local constitue l'élément le plus important des vacances

Pour les vacances d'été, les Français sont particulièrement attachés à un élément, le **cadre de vie local, l'environnement du lieu de séjour**. Ce point central domine largement tous les autres ; il est jugé essentiel pour les vacances d'été par près de la moitié des vacanciers (46%).

Deux autres éléments tiennent également une place importante : **les activités et les animations offertes**, puis **l'hébergement**, qui recueillent respectivement 21% et 16% des scores (tableau 7).

Les autres éléments obtiennent des taux de citations très nettement inférieurs : 7% des estivants accordent de l'importance à l'accueil, à l'information ; à peine 5% à la restauration.

Enfin, les services locaux, que ce soit les commerces, la Poste, les banques ou encore les transports disponibles sur place, n'apparaissent pas non plus aux estivants comme des éléments essentiels pour le bon déroulement des vacances d'été.

Tableau 7

Quand vous êtes en vacances d'été, quels sont, parmi les éléments suivants, les deux auxquels vous accordez le plus d'importance ?

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 60% des Français-

| Classement par ordre décroissant du cumul des réponses (dernière colonne) | (en %) | | |
|--|--------------|--------------|-------------------------|
| | 1ère réponse | 2ème réponse | Cumul des deux réponses |
| . Le cadre de vie local | 46,1 | 17,2 | 63,3 |
| . Les activités et les animations | 20,6 | 21,9 | 42,5 |
| . L'hébergement..... | 16,0 | 20,1 | 36,1 |
| . L'accueil et l'information..... | 6,6 | 12,8 | 19,4 |
| . La restauration..... | 4,7 | 8,3 | 13,0 |
| . Les commerces | 2,3 | 7,0 | 9,3 |
| . Les services (Poste, banques,...) | 1,1 | 3,2 | 4,3 |
| . Les transports en commun disponibles sur place .. | 0,3 | 2,5 | 2,8 |
| . Ne sait pas | 2,2 | 7,0 | - |
| Total..... | 100,0 | 100,0 | |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Le cumul des première et deuxième réponses ne modifie pas l'ordre hiérarchique, ni même d'ailleurs, les différences d'ampleur dans les réponses. Les quatre principales attentes sont les mêmes. Ainsi, le cadre de vie local reste largement en tête, cité par 63% des vacanciers. 43% des estivants considèrent ensuite les activités comme l'un des deux éléments les plus importants lors des vacances d'été. L'hébergement est cité par 36%.

Enfin, l'accueil et l'information obtiennent un bon score en deuxième citation : ils apparaissent parmi les deux critères les plus importants pour 19% des répondants au total.

En réalité, ces quatre principaux domaines regroupent, sous un même titre, de nombreux éléments bien différents. Le cadre de vie englobe, par exemple, aussi bien les éléments de circulation que la sécurité, les paysages, ou encore la propreté ; l'hébergement s'intéresse autant à l'accueil qu'au confort ou au prix. Aussi, nous attacherons-nous, un peu plus loin, à analyser domaine par domaine ce qui apparaît essentiel aux vacanciers.

Les attentes des estivants varient assez sensiblement selon leur âge et leur statut social. En caricaturant, on peut dire que les plus jeunes pensent à se divertir, les plus âgés à se loger, tandis que les catégories aisées et instruites privilégient plutôt l'environnement local. Ainsi :

- 41% des moins de 25 ans (et 45% des étudiants) donnent la priorité aux *activités et aux animations*. Cet élément perd très nettement de son importance avec l'âge : seulement 11% des plus de 60 ans y accordent de l'importance (tableau 8). Les ouvriers mettent eux aussi un peu plus souvent en avant les activités.
- *L'hébergement* est davantage le centre d'intérêt des plus âgés des vacanciers, et par conséquent des retraités (pour un cinquième d'entre eux environ), comme des non-diplômés. Les employés y prêtent aussi plus souvent attention qu'en moyenne (tableau 9).
- Enfin, *le cadre de vie local*, même s'il reste important à tout âge, l'est davantage chez les personnes de 40 à 60 ans. Il en est de même dans les catégories de population favorisées (cadres, titulaires d'un diplôme du supérieur, hauts revenus), et chez les habitants de la région parisienne (60%).

Tableau 8

L'élément essentiel pendant les vacances d'été, selon l'âge des individus

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 60% des Français-

| Classement par ordre décroissant du total (1ères réponses) | (en %) | | | | |
|--|-----------------|-------------|-------------|----------------|----------|
| | Moins de 25 ans | 25 à 39 ans | 40 à 59 ans | 60 ans et plus | Ensemble |
| . Le cadre de vie local..... | 37,0 | 46,2 | 50,7 | 45,1 | 46,1 |
| . Les activités et les animations..... | 41,2 | 24,5 | 13,9 | 10,6 | 20,6 |
| . L'hébergement..... | 7,5 | 14,4 | 17,8 | 21,6 | 16,0 |
| . L'accueil et l'information..... | 4,2 | 5,6 | 8,2 | 7,4 | 6,6 |
| . La restauration..... | 5,9 | 4,8 | 3,2 | 6,0 | 4,7 |
| Total (y compris autres et nsp)..... | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Tableau 9

L'élément essentiel pendant les vacances d'été, selon la PCS (profession-catégorie sociale) des individus

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 60% des Français-

| Classement par ordre décroissant du total (1ères réponses) | (en %) | | | | | | Ensemble |
|--|--------------|-------|---------|---------|----------|----------|----------|
| | Indépendants | Cadre | Employé | Ouvrier | Retraité | Etudiant | |
| . Le cadre de vie local..... | 50,1 | 58,1 | 43,8 | 35,4 | 45,0 | 33,8 | 46,1 |
| . Les activités et les animations... | 15,2 | 15,9 | 20,0 | 31,8 | 11,4 | 44,9 | 20,6 |
| . L'hébergement..... | 17,2 | 13,8 | 19,9 | 12,2 | 20,1 | 3,7 | 16,0 |
| . L'accueil et l'information..... | 8,6 | 6,5 | 6,6 | 7,1 | 6,6 | 5,5 | 6,6 |
| . La restauration..... | 5,7 | 2,8 | 4,4 | 6,2 | 6,3 | 6,6 | 4,7 |
| Total (y compris autres et nsp).... | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Remarquons également que *l'accueil et l'information* font l'objet d'une attente particulière chez les non-diplômés (tableau 10) : 10% d'entre eux y accordent de l'importance, alors que c'est le cas de seulement 3% des personnes ayant un diplôme de l'enseignement supérieur, ces dernières utilisant sans doute davantage des guides, des livres, ou le bouche à oreille pour s'informer préalablement.

Tableau 10

L'élément essentiel pendant les vacances d'été, selon le niveau de diplôme et de revenus

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 60% des Français-

(en %)

| Classement par ordre décroissant du total (1ères réponses) | Non diplômé | Diplôme du supérieur | Revenus mensuels inférieurs à 10 000 F | Revenus mensuels supérieurs à 20 000 F | Ensemble |
|---|----------------|----------------------------|---|---|----------|
| . Le cadre de vie local..... | 40,0 | 58,7 | 44,0 | 53,5 | 46,1 |
| . Les activités et les animations..... | 16,3 | 18,3 | 22,9 | 17,4 | 20,6 |
| . L'hébergement..... | 22,9 | 12,6 | 13,8 | 16,9 | 16,0 |
| . L'accueil et l'information..... | 9,7 | 3,0 | 6,7 | 4,8 | 6,6 |
| . La restauration..... | 4,9 | 2,4 | 4,9 | 4,1 | 4,7 |
| Total (y compris autres et nsp)..... | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

D'autre part, il apparaît bien un lien entre le type de séjour estival choisi et les attentes de chacun (tableau 11) :

- Quand l'hébergement est ce qui compte le plus, on choisit plus souvent la location meublée indépendante ou l'hôtel.
- On s'intéresse davantage aux activités quand on a opté pour le camping ou les clubs de vacances, et qu'on a choisi le bord de la mer.
- Enfin, privilégier le cadre de vie local va plus souvent de pair avec le choix de la location comme mode d'hébergement.

Tableau 11

Le type de séjour retenu selon l'élément essentiel pour les vacances d'été

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 60% des Français-

| <i>ières réponses</i> | (en %) | | | | |
|---|-----------------------|---------------------------------|---------------|----------------------------|------------------------|
| | Le cadre de vie local | Les activités et les animations | L'hébergement | L'accueil et l'information | Ensemble des estivants |
| Mode d'hébergement retenu | | | | | |
| . Hôtel | 12 | 11 | 20 | 21 | 14 |
| . Camping | 16 | 26 | 16 | 19 | 19 |
| . Location meublée | 25 | 13 | 33 | 13 | 21 |
| . Résidence de tourisme, club de vacances | 6 | 9 | 5 | 8 | 6 |
| . Hébergement non marchand | 41 | 40 | 25 | 38 | 39 |
| Destination retenue | | | | | |
| . Mer | 60 | 64 | 62 | 55 | 61 |
| . Montagne | 17 | 16 | 16 | 14 | 16 |
| . Campagne | 15 | 12 | 16 | 12 | 14 |
| . Ville | 5 | 7 | 2 | 9 | 5 |
| . Itinérant | 2 | 1 | 1 | 7 | 2 |
| Total (nsp inclus) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : Parmi les estivants considérant « l'hébergement » comme essentiel pour les vacances, 20% ont séjourné à l'hôtel lors de leurs dernières vacances (contre 14% en moyenne chez l'ensemble des estivants).

SECTION II. Une hiérarchie des priorités qui met en avant le calme du lieu de vacances, sa propreté et le confort de l'hébergement

Essayons d'aller plus loin dans l'analyse : parmi chacun des domaines abordés (cadre de vie, activités, hébergement, informations), certains points apparaissent-ils plus essentiels que d'autres aux estivants ? Considérer l'hébergement comme le plus important signifie-t-il, par exemple, que l'on s'attache davantage à la propreté du logement, à son prix, à la qualité de la literie, ou encore à l'accueil qui est réservé ? Que sous-entend-on par cadre de vie ? Les paysages, le calme, la circulation automobile, la sécurité, ... ?

C'est donc, d'abord, aux attentes des Français dans **chacun** des quatre domaines abordés que nous allons nous consacrer, avant de procéder à une analyse plus détaillée des quelques éléments principalement mis en avant.

Le cadre de vie en vacances : le calme avant tout

Quand on parle aux estivants de l'environnement et du cadre de vie en vacances, ce qu'ils mettent en avant est avant tout **le calme** : 43% des vacanciers l'évoquent comme l'élément auquel ils attachent la plus grande attention, loin devant le second critère, **la propreté des espaces publics**, cité par 19% des vacanciers en première réponse (tableau 12).

La qualité des eaux de baignade arrive ensuite, avec 12% des premières citations.

Tableau 12

Voici maintenant un certain nombre d'éléments concernant l'environnement et le cadre de vie en vacances. Parmi ces éléments, quels sont les deux auxquels vous accordez le plus d'importance quand vous êtes en vacances d'été ?

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 60% des Français-

| Classement par ordre décroissant du cumul des réponses (dernière colonne) | (en %) | | |
|--|--------------|--------------|-------------------------|
| | 1ère réponse | 2ème réponse | Cumul des deux réponses |
| . Le calme..... | 43,2 | 13,4 | 56,6 |
| . La propreté des espaces publics | 19,3 | 12,6 | 31,9 |
| . La qualité des eaux de baignade..... | 11,9 | 16,4 | 28,3 |
| . La sécurité des biens et des personnes..... | 6,1 | 13,6 | 19,7 |
| . La qualité de l'urbanisme, du paysage, du fleurissement .. | 7,2 | 12,1 | 19,3 |
| . La facilité d'accès aux sites naturels..... | 4,7 | 9,3 | 14,0 |
| . La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes..... | 1,6 | 7,4 | 9,0 |
| . La possibilité de stationnement pour les voitures..... | 1,2 | 4,5 | 5,7 |
| . La facilité de la circulation automobile | 1,0 | 4,5 | 5,5 |
| . Le nombre de sanitaires disponibles | 2,4 | 2,8 | 5,2 |
| . Ne sait pas | 1,4 | 3,4 | - |
| Total | 100,0 | 100,0 | |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

En vérité, on peut faire deux observations qui montrent le peu d'hésitation des Français sur ces priorités :

- Quand on cumule les première et deuxième réponses, l'ordre hiérarchique n'est pas modifié : le calme fait partie des deux éléments essentiels pour 57% des estivants, tandis que 32% évoquent la propreté des espaces et 28%, la qualité des eaux (tableau 12).
- Quand on observe les réponses des seuls vacanciers qui considèrent le cadre de vie local comme l'un des deux éléments les plus importants de leurs séjours d'été, l'ordre des citations -et les taux- restent identiques.

Les activités et les animations : des attentes diversifiées

La hiérarchie des priorités apparaît moins nette quand il s'agit des activités et des animations locales, ce qui traduit une plus grande diversité dans les attentes (tableau 13). Certes, **l'animation traditionnelle** (fêtes folkloriques, arts et traditions populaires) l'emporte : citée par un estivant sur cinq, elle est, dans ce domaine, le premier élément auquel les vacanciers accordent de l'importance (20% des citations).

Mais d'autres types d'animations sont également assez fortement évoqués, notamment les **festivals et événements culturels** (16% les choisissent en première réponse), les **animations gratuites**, telles les kermesses, les fanfares,.. (12% en sont friands) ou encore **l'organisation de randonnées** à partir du lieu de vacances (11%).

Tableau 13

Voici maintenant un certain nombre d'éléments concernant les activités et les animations pendant les vacances d'été. Parmi ces éléments, quels sont les deux auxquels vous accordez le plus d'importance quand vous êtes en vacances d'été ?

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 60% des Français-

| Classement par ordre décroissant du cumul des réponses (dernière colonne) | (en %) | | |
|---|--------------|--------------|-------------------------|
| | 1ère réponse | 2ème réponse | Cumul des deux réponses |
| . L'existence d'une animation traditionnelle (fêtes folkloriques, arts et traditions populaires)..... | 19,8 | 17,1 | 36,9 |
| . L'organisation de festivals et événements culturels (expositions,...)..... | 16,2 | 8,5 | 24,7 |
| . L'organisation de randonnées à partir du lieu de vacances | 10,8 | 13,3 | 24,1 |
| . La présence d'animations gratuites (kermesses, fanfares,...).. | 12,1 | 8,4 | 20,5 |
| . L'organisation de visites (musées, sites particuliers, visites culturelles,...)..... | 9,3 | 10,8 | 20,1 |
| . La possibilité d'avoir des activités nocturnes (cinéma, casino, théâtre,...)..... | 8,2 | 10,9 | 19,1 |
| . La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à prix modérés | 7,6 | 11,0 | 18,6 |
| . La présence d'événements sportifs | 5,2 | 4,5 | 9,7 |
| . La possibilité de prise en charge des enfants et adolescents ¹ | 5,0 | 4,6 | 9,6 |
| . Ne sait pas | 5,8 | 10,9 | - |
| Total..... | 100,0 | 100,0 | |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Le cumul des réponses accentue l'importance de l'attraction envers les animations traditionnelles. Ainsi, au total, 37% des estivants considèrent ces fêtes comme l'un des deux éléments essentiels en matière d'animations sur le lieu de vacances.

¹ La possibilité de prise en charge des enfants et adolescents est plus souvent évoquée par les personnes ayant au moins un enfant à charge : cela concerne 8,5% des estivants ayant au moins un enfant de moins de 20 ans à charge (contre 5% en moyenne) ou 15,8% d'entre eux si l'on cumule les deux réponses (contre 9,6% en moyenne). Cela devient même un sujet très important pour les estivants ayant eux-mêmes un jeune enfant à charge (moins de 6 ans) : les taux de citations passent alors à 12,5% (1ère réponse) et à 23,6% (deux réponses cumulées).

Le cumul renforce aussi la place des randonnées (tableau 13). Il est vrai que « la marche, la promenade » est l'une des activités favorites des Français pendant leurs vacances d'été : 22% des Français la citent comme l'activité idéale à pratiquer lors des séjours estivaux, et un quart des vacanciers l'ont d'ailleurs pratiquée lors de leur dernier été¹.

Autrement dit, les estivants semblent friands de propositions concrètes et multiples en matière d'activités sur le lieu de séjour, traductions d'un certain besoin d'être orientés.

Signalons aussi que les personnes qui déclarent accorder le plus d'importance aux « *activités et animations* » quand elles sont en vacances d'été (soit 43% des estivants, cf. tableau 7 ci-dessus) ont des attentes quasi-similaires à celles de l'ensemble des estivants. Tout au plus peut-on noter chez elles une demande un peu plus forte d'activités nocturnes : 11% de ces individus y prêtent une grande attention (contre 8% en moyenne) ; ils expriment aussi une attente un peu accrue d'animations gratuites (14%, contre 12% en moyenne).

L'hébergement en vacances : propreté, confort et silence

S'agissant des attentes en matière **d'hébergement** estival, un élément se détache sensiblement des autres : **la propreté**. 39% des estivants citent cet élément comme celui auquel ils attachent le plus d'importance ; c'est même le cas de 59%, si on cumule les deux réponses possibles (tableau 14).

Un peu plus loin derrière, viennent **le confort**, première attente pour 20% des vacanciers, et **l'absence de bruit**, cité par 16% d'entre eux.

Remarquons que **le prix**, cité par 11% des enquêtés, n'intervient qu'en quatrième position. Néanmoins, il est souvent cité comme le deuxième élément important : au total, 29% des vacanciers y prêtent attention.

¹ Voir l'étude réalisée par le CREDOC en 1995 et publiée par la Direction du Tourisme dans « *Les Français et les vacances : des rêves à la réalité* », Analyses et Perspectives du Tourisme, n°43, Septembre 1995.

Tableau 14

Voici un certain nombre d'éléments portant sur l'hébergement pendant les vacances d'été. Parmi ces éléments, quels sont les deux auxquels vous accordez le plus d'importance quand vous êtes en vacances d'été ?

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 60 % des Français-

| Classement par ordre décroissant du cumul des réponses (dernière colonne) | (en %) | | |
|--|--------------|--------------|-------------------------|
| | 1ère réponse | 2ème réponse | Cumul des deux réponses |
| . La propreté | 38,8 | 20,0 | 58,8 |
| . L'absence de bruit..... | 16,0 | 16,3 | 32,3 |
| . Le confort..... | 19,5 | 10,3 | 29,8 |
| . Le prix | 11,1 | 18,0 | 29,1 |
| . La qualité de l'accueil | 4,3 | 13,8 | 18,1 |
| . La conformité à la prestation proposée en cas de réservation | 3,3 | 5,6 | 8,9 |
| . La qualité des aménagements extérieurs (équipements, espaces,...) | 1,1 | 5,0 | 6,1 |
| . La qualité de la literie | 1,1 | 2,8 | 3,9 |
| . La possibilité de régler la température du logement (climatisation, chauffage) | 0,8 | 1,3 | 2,1 |
| . La variété des menus | 0,3 | 1,4 | 1,7 |
| . La qualité du petit déjeuner..... | 0,2 | 0,6 | 0,8 |
| . Ne sait pas | 3,5 | 4,9 | - |
| Total..... | 100,0 | 100,0 | |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

L'accueil : un rôle primordial des offices du tourisme et des habitants locaux

Enfin, en matière d'informations et d'accueil, les vacanciers sont particulièrement sensibles à deux éléments (tableau 15) :

- **La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme** (et les syndicats d'initiative). Celle-ci est citée, en premier, par 29% des estivants.
- **L'accueil par les habitants permanents**, ensuite, qui recueille 27% des premiers scores.

D'ailleurs, en cumulant les deux premières réponses fournies, on mesure bien l'importance de ces éléments : près d'un estivant sur deux considère l'accueil par les « autochtones » comme l'un des deux points essentiels ici ; et c'est le cas de 43% pour la qualité des prestations offertes par les offices de tourisme.

Tableau 15

Voici un certain nombre d'éléments dont vous pouvez disposer en vacances en matière d'informations et d'accueil. Parmi ces éléments, quels sont les deux auxquels vous accordez le plus d'importance quand vous êtes en vacances d'été ?

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 60 % des Français-

| Classement par ordre décroissant du cumul des réponses (dernière colonne) | (en %) | | |
|--|-----------------|-----------------|-------------------------------|
| | 1ère réponse | 2ème réponse | Cumul des deux réponses |
| . L'accueil par les habitants permanents | 26,9 | 22,5 | 49,4 |
| . La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme (et les syndicats d'initiative) .. | 28,7 | 14,2 | 42,9 |
| . La présence de panneaux indicateurs (des villes, des curiosités et services divers) | 17,0 | 16,6 | 33,6 |
| . La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces..... | 9,4 | 16,7 | 26,1 |
| . L'étendue des horaires d'ouverture des musées et des monuments | 6,4 | 7,8 | 14,2 |
| . L'étendue des horaires d'ouverture des offices de tourisme (et des syndicats d'initiative) | 3,9 | 3,9 | 7,8 |
| . Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles..... | 2,8 | 4,7 | 7,5 |
| . Le nombre de cabines téléphoniques disponibles .. | 1,8 | 3,6 | 5,4 |
| . Ne sait pas..... | 3,1 | 10,0 | - |
| Total..... | 100,0 | 100,0 | |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

L'étendue des horaires d'ouverture compte également beaucoup pour les vacanciers, même si elle n'intervient que dans un troisième temps. Au total, 20% d'entre eux manifestent leur attente dans ce domaine, avec néanmoins des degrés divers selon que ce soit pour les horaires d'ouverture des commerces (9%), des musées (6%) ou des offices de tourisme (4%).

Ensuite, intervient un élément d'un tout autre registre : il s'agit de la **présence de panneaux indicateurs**. 17% des vacanciers classent cet élément en première réponse.

Remarquons, par ailleurs, que quand on accorde beaucoup d'importance à « l'accueil et l'information » quand on est en vacances d'été, on s'intéresse encore davantage **aux offices de tourisme**. Le taux de citations du critère correspondant passe, en effet, à 35%, contre 29% en moyenne.

La hiérarchie des priorités

On peut donc, en définitive, synthétiser les principaux éléments mis en avant par les vacanciers, domaine par domaine, mais en ne retenant que ceux qui sont à chaque fois, les plus cités :

- **Le calme et la propreté** (des espaces ou des eaux) sont, pour les vacanciers, les deux éléments d'environnement et de cadre de vie locaux les plus importants.
- En matière d'activités et d'animations, les attentes sont très diversifiées, mais les plus importantes concernent **les animations traditionnelles** (fêtes folkloriques) et **l'organisation de festivals culturels**.
- Pour **l'hébergement**, l'attente principale concerne, dans l'ordre, la **propreté**, le **confort**, puis le **calme**.
- Enfin, pour l'accueil, deux éléments sont importants pour les vacanciers, placés au coude à coude : la **qualité de l'information dans les offices de tourisme**, **l'accueil par les habitants permanents**.

Tableau 16

Les éléments essentiels pour les vacances d'été dans les différents domaines¹

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996,
soit 60% des Français-

| | (en %) | |
|--|--------|--------|
| Cadre de vie : | | |
| . Le calme | 43,2 | |
| . La propreté des espaces publics | 19,3 | } 31,2 |
| . La qualité des eaux de baignade | 11,9 | |
| Hébergement : | | |
| . La propreté | 38,8 | } 58,3 |
| . Le confort | 19,5 | |
| . L'absence de bruit | 16,0 | |
| Information et accueil : | | |
| . La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme (et les syndicats d'initiative)..... | 28,7 | |
| . L'accueil par les habitants permanents..... | 26,9 | |
| Activités et animations : | | |
| . L'existence d'une animation traditionnelle (fêtes folkloriques, arts et traditions populaires) | 19,8 | |
| . L'organisation de festivals et événements culturels..... | 16,2 | |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

¹ Les taux indiqués sont ceux relatifs, dans chaque domaine, au nombre d'individus ayant cité ce critère en première réponse.

L'ensemble de ces priorités déclarées permet **une hiérarchisation des attentes**. Au total, ce sont donc huit éléments -regroupés- que l'on peut considérer comme ceux qui paraissent les plus importants aux Français pour un bon déroulement de leurs vacances d'été :

- L'attente d'un certain confort du logement (pour 58% des estivants)
- Le calme du site de vacances (43%)
- La propreté des espaces et des eaux (31%)
- La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme (29%)
- L'accueil par les habitants permanents (27%)
- Les animations traditionnelles et folkloriques proposées (20%)
- La présence d'événements culturels (16%)
- Le calme de l'hébergement (16%).

1- L'attente d'un certain confort du logement

Six estivants sur dix, 58% exactement, sont donc en tout premier lieu attachés à des éléments spécifiques à l'**hébergement** : **la propreté** tout d'abord (jugée essentielle par 39% des estivants), **le confort** ensuite (20%).

Les personnes qui accordent de l'importance à ces aspects sont plus souvent des femmes, des personnes ayant des enfants à charge. Leur priorité se traduit dans le choix d'un hébergement plutôt « haut de gamme » (tableau 17).

Les « accros » de la **propreté** sont, en effet, plus souvent des femmes jeunes, âgées de 25 à 40 ans, des employés, ayant deux enfants à charge. Leur mode d'hébergement le plus fréquent a été, lors de leur dernier séjour estival, le camping 3 ou 4 étoiles, ou l'hôtel.

Ce sont également un peu plus souvent qu'en moyenne des gens inquiets, marqués notamment par l'inquiétude d'une maladie grave.

Quand au **confort**, il est plus souvent recherché par des personnes plus âgées (au moins 60 ans) et des femmes au foyer, chargées de famille nombreuse. Les destinations littorales, sur les côtes de Normandie-Mer du Nord, ainsi que les séjours dans des grandes stations, plutôt à l'hôtel, semblent mieux correspondre à leurs attentes.

Tableau 17

L'hébergement : propreté et confort

Catégories de vacanciers accordant relativement plus d'importance
à la propreté ou au confort de l'hébergement

| La propreté | | Le confort | |
|---|-------------|--|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | | Caractéristiques socio-démographiques : | |
| A entre 25 et 39 ans | 42,8 | Femme au foyer | 28,0 |
| dont : femme de cet âge | 49,4 | A 60 ans ou plus | 26,7 |
| Employé | 45,3 | A au moins trois enfants de moins de 20 ans à charge | 24,7 |
| A deux enfants de moins de 20 ans à charge | 44,3 | Non-diplômé | 24,0 |
| Est inquiet ¹ | 44,9 | | |
| Est inquiet d'une maladie grave | 41,9 | | |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | | Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| Mode d'hébergement : | | A séjourné dans une grande station balnéaire | |
| . Camping 3 ou 4 étoiles | 50,3 | A séjourné sur le littoral Normandie-Mer Nord. | 31,3 |
| . Hôtel | 44,7 | Mode d'hébergement : | |
| | | . Hôtel | 25,6 |
| | | dont hôtel 3 ou 4 étoiles | 28,4 |
| | | . Résidence de tourisme, club de vacances..... | 23,7 |
| Total des estivants | 38,8 | Total des estivants..... | 19,5 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 49,4% des femmes de 25 à 39 ans jugent la propreté de l'hébergement comme l'élément le plus important pour leurs vacances d'été, contre 38,8% de l'ensemble des estivants.

Et 28% des femmes au foyer jugent le confort de l'hébergement comme l'élément le plus important pour leurs vacances d'été, contre 19,5% de l'ensemble des estivants.

2- Le calme du site de vacances : une priorité pour 43% des estivants

Plus de quatre estivants sur dix aspirent principalement au **calme sur leur lieu de séjour**. Les hommes d'âge mûr, actifs, cadres supérieurs ou travailleurs indépendants, ainsi que les familles nombreuses attachent plus d'importance encore à ce critère que la moyenne des vacanciers (tableau 18).

Il semble que la montagne réponde le mieux à ce type d'attentes. Les individus qui sont le plus demandeurs de calme s'y sont en effet rendus plus souvent qu'en moyenne lors de leur dernier séjour estival. Mais la campagne semble aussi leur offrir la tranquillité souhaitée.

¹ L'indicateur d'inquiétudes du CREDOC prend en compte quatre sujets différents : risque d'une maladie grave, risque d'un accident de la route, risque d'une agression dans la rue et risque d'un accident de centrale nucléaire. Les « inquiets » sont des personnes déclarant éprouver de l'inquiétude, pour elles ou pour leurs proches, sur chacun des quatre sujets retenus dans l'indicateur.

Tableau 18

Le calme du cadre de vie

Catégories de vacanciers accordant relativement plus d'importance à ce critère

| | (en %) |
|---|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| A entre 40 et 59 ans | 48,3 |
| dont : homme de cet âge | 55,2 |
| Indépendant | 51,7 |
| Cadre supérieur, profession libérale | 51,2 |
| Homme actif | 50,7 |
| A au moins trois enfants de moins de 20 ans à charge..... | 48,7 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la montagne..... | 54,3 |
| A séjourné dans les Alpes..... | 58,6 |
| Mode d'hébergement : résidence secondaire | 52,9 |
| Mode d'hébergement : location meublée | 52,6 |
| A séjourné à la campagne..... | 47,7 |
| Total des estivants..... | 43,2 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 48,3% des individus de 40 à 59 ans jugent le calme du cadre de vie comme l'élément le plus important pour leurs vacances d'été, contre 43,2% de l'ensemble des estivants.

3- Un tiers des estivants est fortement attaché à la propreté des espaces et des eaux

Autre élément important des vacances : la **propreté** des espaces publics et des eaux de baignade. Au total, c'est un élément fondamental pour 31% des estivants. Les jeunes sont le plus attachés à cet aspect : 44% des moins de 25 ans le mettent en avant (alors que c'est le cas de seulement 27% des personnes de 60 ans ou plus).

C'est également un critère (tableau 19) :

- Plus souvent féminin : la propreté des espaces et des eaux est essentielle pour 34% des femmes, alors que c'est le cas pour 28% des hommes.
- Davantage ressenti par les personnes vivant habituellement en zone faiblement urbanisée : cela concerne 35% des résidents d'agglomérations de moins de 20 000 habitants, contre 29% des habitants d'agglomérations de plus de 100 000 habitants.
- Mis relativement plus en avant par les ouvriers et les non-diplômés.

Comme nous l'avons déjà souligné pour l'intérêt porté à la « propreté de l'hébergement », les personnes inquiètes -selon l'indicateur du CREDOC-, et notamment celles affichant des

craintes vis-à-vis du risque d'une maladie grave, attachent davantage d'importance à la propreté des espaces publics et des eaux de baignade.

Tableau 19

La propreté des espaces publics et des eaux de baignade

Catégories de vacanciers accordant relativement plus d'importance à ce critère
(en %)

| | |
|--|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| Etudiant | 44,6 |
| Femme | 34,2 |
| dont femme de moins de 25 ans..... | 44,2 |
| femme de 25 à 39 ans..... | 41,6 |
| Ouvrier..... | 39,0 |
| Non-diplômé | 35,2 |
| Est inquiet | 39,3 |
| Est inquiet d'une maladie grave | 34,9 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la mer | 34,5 |
| A séjourné dans une grande station balnéaire | 39,3 |
| Mode d'hébergement : camping | 34,0 |
| Total des estivants..... | 31,2 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 44,6% des étudiants jugent la propreté des espaces publics et des eaux de baignade comme l'élément le plus important pour leurs vacances d'été, contre 31,2% de l'ensemble des estivants.

Ce sont assez logiquement les personnes qui ont, lors de leurs dernières vacances, séjourné au bord de la mer, notamment dans une grande station balnéaire qui paraissent le plus attachées à la propreté de leur lieu de séjour.

4- La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme : un élément essentiel pour trois vacanciers sur dix

Etre bien accueilli et bien informé dans les offices de tourisme est un point qui apparaît primordial aux personnes âgées -par conséquent aux retraités- et aux femmes au foyer. On en ressent un besoin plus accentué encore quand on séjourne à la montagne, ou quand on loge à l'hôtel, dans une résidence ou un club de vacances. Ces types d'hébergement permettent, il est vrai, de bénéficier d'une prise en charge partielle. Autrement dit, les individus qui les choisissent souhaitent également que cette « prise en charge » trouve un relais en termes d'informations et d'accueil dans l'office du tourisme local.

Tableau 16
La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme

Catégories de vacanciers accordant relativement plus d'importance à ce critère
(en %)

| | |
|---|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| A 60 ans ou plus..... | 34,5 |
| Femme au foyer | 33,8 |
| Retraité..... | 33,0 |
| N'a aucun enfant de moins de 20 ans à charge..... | 33,0 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la montagne | 35,4 |
| Mode d'hébergement : | |
| . Hôtel | 37,7 |
| . Résidence de tourisme, club de vacances | 34,5 |
| Total des estivants..... | 28,7 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 34,5% des personnes de plus de 60 ans jugent la qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme comme l'élément le plus important pour leurs vacances d'été, contre 28,7% de l'ensemble des estivants.

5- Plus d'un quart (27%) des estivants privilégient l'accueil par les habitants permanents

La qualité de l'accueil par les « autochtones » est chère à plus d'un quart des vacanciers, et notamment aux catégories moyennes. Les titulaires de revenus « moyens hauts », les employés, les professions intermédiaires sont les plus attachés à cet aspect des vacances. Il en est de même pour les personnes de 25 à 39 ans.

Les estivants qui ont séjourné à la montagne, et ceux qui ont utilisé la location ou le gîte, sont également davantage attirés par l'hospitalité, l'accueil des habitants.

Tableau 17
L'accueil par les habitants permanents

Catégories de vacanciers accordant relativement plus d'importance à ce critère
(en %)

| | |
|---|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel compris entre 15 000 et 20 000 F | 35,0 |
| Profession intermédiaire | 32,7 |
| Employé | 32,5 |
| A entre 25 et 39 ans | 32,4 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la montagne | 32,0 |
| notamment en moyenne montagne | 34,7 |
| Mode d'hébergement : location meublée, gîte | 32,4 |
| Total des estivants..... | 26,9 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 32,5% des employés jugent l'accueil par les habitants permanents comme l'élément le plus important pour leurs vacances d'été, contre 26,9% de l'ensemble des estivants.

6. Les animations traditionnelles et folkloriques attirent 20% des vacanciers

Pour 20% des estivants, un des centres d'intérêt en vacances repose avant tout sur les **animations traditionnelles** proposées localement.

Ce sont plus souvent des personnes âgées, des retraités, des femmes de plus de 60 ans et des non-diplômés qui se mobilisent pour ce type d'occupation. L'intérêt diminue d'ailleurs très nettement quand le niveau de formation des estivants augmente : 25% des non-diplômés y sont intéressés alors que c'est le cas de seulement 15% des diplômés du supérieur. De même, plus on est jeune, moins on s'y intéresse : 11% seulement des moins de 25 ans y sont attachés, leur préférence allant plutôt aux activités nocturnes ou sportives.

Remarquons que, quels que soient la destination et le type de séjour retenus, les traditions populaires et les fêtes folkloriques gardent la même attirance (environ 20%). Autrement dit, le lieu de ses vacances n'est sans doute pas choisi en fonction de ce critère. Seuls peut-être les séjours à la campagne permettent-ils un peu plus souvent de profiter de ce type d'animations.

Tableau 18

Les animations traditionnelles, les fêtes folkloriques

Catégories de vacanciers accordant relativement plus d'importance à ce critère

(en %)

| | |
|---|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| Retraité..... | 28,7 |
| A 60 ans ou plus..... | 28,4 |
| dont : femme de cet âge..... | 29,0 |
| Non-diplômé | 24,5 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la campagne..... | 23,1 |
| Total des estivants..... | 19,9 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 28,7% des retraités jugent les animations traditionnelles, les fêtes folkloriques comme l'élément le plus important pour leurs vacances d'été, contre 19,9% de l'ensemble des estivants.

7- La présence d'événements culturels sur le lieu de vacances attire 16% des estivants

Profiter de festivals ou d'événements culturels pendant ses vacances est loin d'attirer tous les vacanciers. 16% y sont cependant réellement sensibles. Ils constituent un groupe bien spécifique : une population de diplômés (formation supérieure, étudiants, cadres

supérieurs), n'ayant aucun enfant à charge. D'ailleurs, plus la famille est nombreuse, moins on est attiré par ce genre d'occupations estivales.

Relevons, d'autre part, que le jugement que l'on porte sur l'importance des animations culturelles autour du lieu de vacances n'est quasiment pas fonction de l'âge des estivants, contrairement à ce qu'on a pu observer pour tous les autres points. C'est le niveau de formation qui prime.

Remarquons que les séjours en ville semblent davantage répondre à cette attente d'activités culturelles.

Tableau 19

Les festivals et événements culturels

Catégories de vacanciers accordant relativement plus d'importance à ce critère

| | (en %) |
|---|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| Etudiant | 25,0 |
| Cadre supérieur, profession libérale | 23,6 |
| Célibataire | 21,7 |
| Diplômé du bac ou du supérieur | 21,6 |
| Profession intermédiaire | 20,6 |
| N'a aucun enfant de moins de 20 ans à charge..... | 19,2 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné en ville | 24,2 |
| Total des estivants..... | 16,2 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 25% des étudiants jugent les festivals et événements culturels comme l'élément le plus important pour leurs vacances d'été, contre 16,2% de l'ensemble des estivants.

8- Le calme du logement : une attente plus particulière chez les cadres parisiens

Enfin, un dernier point important est souligné par les enquêtés. Il s'agit de l'**absence de bruit** dans le logement : ce critère est mis en avant par 16% des estivants, plus souvent des cadres, des diplômés du supérieur, mais aussi des Parisiens et des Franciliens. D'autre part, les personnes de 40 à 60 ans, notamment les hommes de cet âge, sont sur-représentées parmi les demandeurs d'un hébergement calme. On compte également ici un peu plus de personnes aisées (hauts revenus, possesseurs de résidence secondaire).

Les séjours proches de la mer, bien qu'en retrait du littoral, dans une résidence secondaire ou chez des amis, sont les choix les plus souvent adoptés pour répondre à ces attentes. On peut, dans ces conditions, se demander si l'offre actuelle d'hébergements touristiques

répond suffisamment bien à cette demande de repos et de calme, attente portant donc sur des logements convenablement insonorisés.

Tableau 20

L'absence de bruit dans le logement

Catégories de vacanciers accordant relativement plus d'importance à ce critère

| | (en %) |
|---|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| Cadre supérieur, profession intermédiaire | 25,4 |
| Vit à Paris ou dans l'agglomération parisienne | 23,7 |
| A entre 40 et 59 ans | 21,2 |
| dont : homme de cet âge | 23,3 |
| Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel supérieur à 15 000 F | 21,4 |
| Diplômé du supérieur..... | 21,0 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné en retrait du littoral | 23,2 |
| A séjourné dans sa résidence secondaire | 24,7 |
| A séjourné chez des amis | 22,2 |
| Total des estivants..... | 16,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 25,4% des cadres jugent le calme de l'hébergement comme l'élément le plus important pour leurs vacances d'été, contre 16,0% de l'ensemble des estivants.

Bien entendu, nous n'avons évoqué ci-dessus que les principaux éléments jugés essentiels en vacances. D'autres attentes peuvent apparaître importantes pour certains estivants, mais sont relativement moins citées. On évoquera en particulier :

- La présence de panneaux indicateurs, considérée comme importante en matière d'informations et d'accueil par 17% des estivants.
- La présence d'animations gratuites sur le lieu de vacances (12% des citations).
- Le prix de l'hébergement (11%).

On trouvera en annexe (tableaux B1 à B4) une présentation des taux de citations des principaux éléments évoqués, en fonction des caractéristiques socio-démographiques.

On peut notamment y observer que le niveau de revenus ne joue que très peu sur les attentes : le montant des ressources exerce un rôle non négligeable sur le fait de partir ou pas en vacances ; il exerce aussi une influence sur le choix du mode d'hébergement. Mais il ne modifie pas fondamentalement les éléments auxquels chacun accorde de l'importance : tout au plus, remarque-t-on qu'il joue quand il s'agit de l'intérêt porté au calme et au confort de l'hébergement.

SECTION III. Une synthèse des jugements sur les éléments considérés comme essentiels pour les vacances d'été

L'analyse point par point des priorités des vacanciers peut être complétée par une approche plus globale, résumant les principales attentes affichées. Au total, nous disposons en effet de cinq questions qui portent sur les centres d'intérêt des Français lors de leurs vacances estivales. La première est globale : elle concerne les différents domaines auxquels on s'intéresse quand on part en vacances. Les autres interrogations détaillent, quant à elles, les attentes domaine par domaine : en matière de cadre de vie, d'hébergement, d'activités, d'informations et d'accueil. Afin de synthétiser les informations obtenues sur ces différentes questions (soit sur 46 aspects), nous avons réalisé une analyse des correspondances multiples, suivie d'une classification. Celle-ci permet de dégager **une typologie des estivants en six groupes**.

A. Les attentes en vacances : quatre grandes dimensions

L'analyse des correspondances multiples (ACM) est une méthode statistique permettant de présenter un « résumé » global d'un ensemble de variables ; ce type d'analyse met en évidence les liaisons qui existent entre les différentes variables retenues et fait apparaître les principaux clivages opposant, sur ces sujets, les divers groupes de la population.

L'analyse a été effectuée à partir des cinq variables actives présentées ci-dessus¹. Elle fait apparaître un premier plan (axes 1 et 2) qui se structure de la façon suivante² :

- Le premier axe est, en fait, **un axe de concernement**. Il distingue, d'un côté, les vacanciers qui se prononcent, qui font part de l'importance de certains éléments pour leurs séjours d'été, à ceux qui, de l'autre côté, ne s'expriment pas sur ces points.
- L'Axe 2 traduit une opposition entre deux grands groupes : d'une part, on trouve les vacanciers qui cherchent avant tout à se reposer pendant leurs vacances d'été, c'est-à-dire ceux qui accordent beaucoup d'importance à l'environnement, à l'absence de bruit dans le logement, à la possibilité de prise en charge de leurs enfants ; d'autre part, se détachent les estivants plus « actifs », ceux qui privilégient plutôt les divertissements, au travers des activités, des visites, de l'étendue des horaires des musées, monuments, etc...

¹ Il s'agit des premières réponses obtenues aux questions numérotées Q7, Q8, Q11, Q14 et Q17 présentées en annexe 2. L'analyse ne porte que sur les seuls enquêtés partis en vacances d'été en 1997 ou 1996.

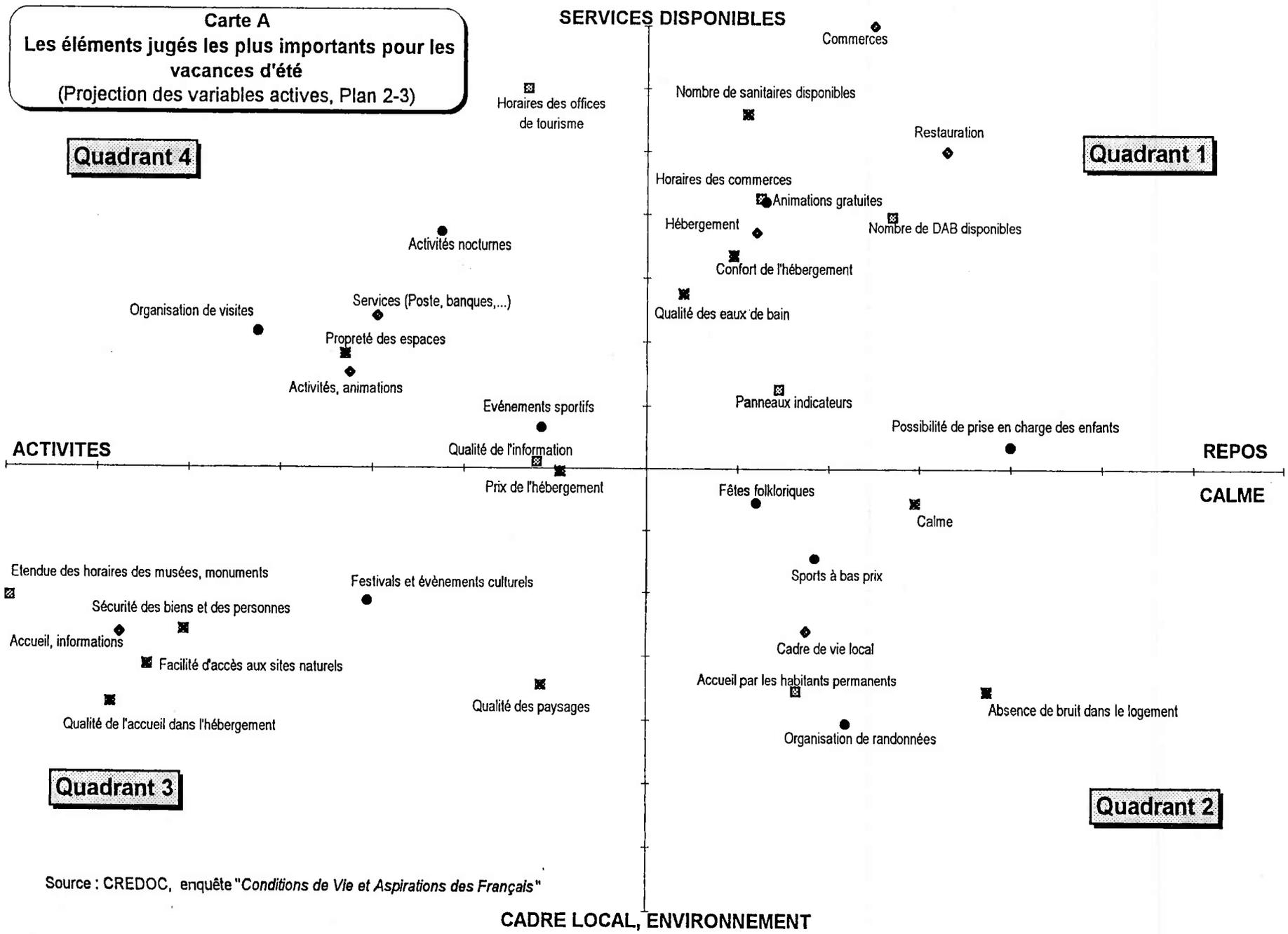
² L'axe 1 explique 5,5% de l'information et l'axe 2, 4,2%.

On peut cependant affiner la présentation de l'espace en étudiant cette fois les axes 2 et 3, de façon à « neutraliser » en partie les personnes sans avis et à observer si, parmi les répondants, ne se dégage pas une seconde dimension¹. Ainsi, nous obtenons **un plan défini par les axes 2 et 3** (cf. Carte A) :

- L'Axe 2 oppose toujours, bien entendu, les vacanciers en quête de repos à ceux pour lesquels les éléments importants concernent plutôt les activités offertes.
- L'Axe 3, quant à lui, sépare d'un côté, les personnes qui accordent de l'importance aux services disponibles localement (commerces, restauration, horaires étendus, sanitaires,...) et de l'autre, celles qui donnent plutôt la priorité au cadre général de leur lieu de vacances, à l'environnement, à la qualité des paysages ou de l'accueil.

¹ L'axe 3 explique 4% de l'information.

Carte A
Les éléments jugés les plus importants pour les vacances d'été
 (Projection des variables actives, Plan 2-3)



Source : CREDOC, enquête "Conditions de Vie et Aspirations des Français"

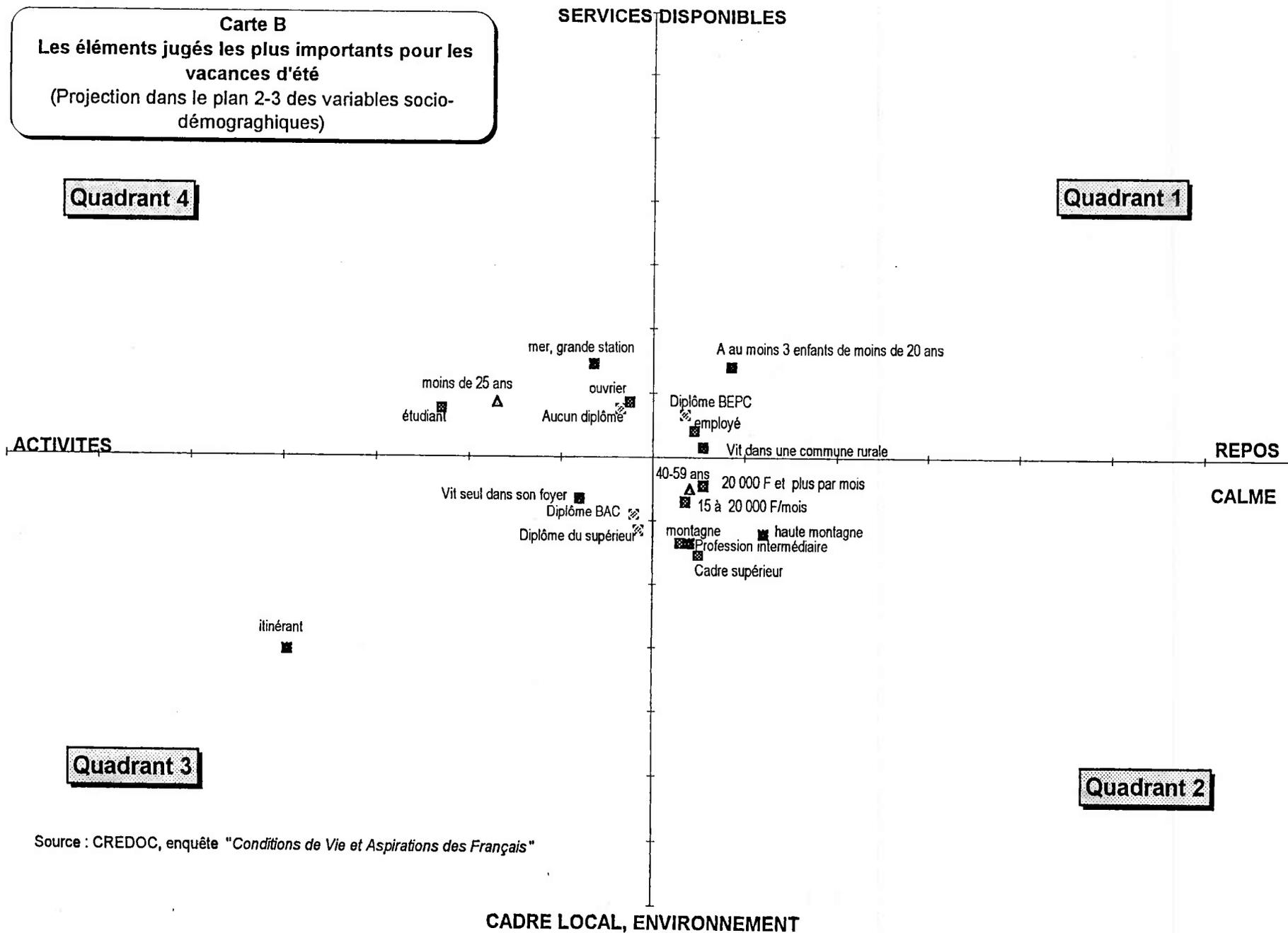
Le croisement de ces deux axes détermine quatre sous-espaces (carte A) :

- **La zone Nord-Est (quadrant 1)** est celle des vacanciers attirés par le calme et les services disponibles. De fait, les services auxquels on accorde ici une grande importance sont plutôt ceux qui « facilitent la vie » : restauration, commerce, nombre de distributeurs automatiques de billets, possibilité de prise en charge des enfants.
- **La zone Sud-Est (quadrant 2)** est celle des vacanciers attirés par le calme et un certain environnement global : ici, on attache de l'importance au cadre de vie local, à l'absence de bruit dans le logement d'hébergement, à la qualité de l'accueil par les habitants locaux.
- **La zone Sud-Ouest (quadrant 3)** est celle des vacanciers qui accordent une grande importance aux activités offertes, mais surtout celles en rapport avec l'environnement local : festivals et événements culturels, étendue des horaires d'ouverture des musées et des monuments ; ils privilégient l'accueil et l'information, y compris la qualité de l'accueil dans l'hébergement.
- **La zone Nord-Ouest (quadrant 4)** est celle des vacanciers qui privilégient à la fois activités offertes et services disponibles. Mais les services offerts qu'ils affectionnent sont plutôt ceux qui vont faciliter leurs accès à des activités multiples. Aussi accordent-ils de l'importance à l'étendue des horaires d'ouverture des offices de tourisme, aux possibilités d'activités nocturnes offertes, à la présence d'événements sportifs, à l'organisation de visites multiples.

La projection, dans cet espace, des principales variables socio-démographiques (carte B) met en évidence que les attentes des vacanciers, l'été, ne dépendent pas toujours systématiquement de l'âge, du diplôme ou du statut social : beaucoup de caractéristiques socio-démographiques se projettent près du centre de l'espace. Néanmoins, trois observations peuvent être formulées, déjà analysées précédemment sous une autre forme :

- * L'opposition « attirance envers les services disponibles » - « attirance envers le cadre et l'environnement local » (axe vertical) repose sur quelques différences de statut socio-culturel : ouvriers, employés et non-diplômés (ou diplômes inférieurs au bac) se projettent plus au Nord de l'Espace ; cadres, diplômés et revenus élevés se projettent plutôt au Sud.

Carte B
Les éléments jugés les plus importants pour les vacances d'été
 (Projection dans le plan 2-3 des variables socio-démographiques)



Source : CREDOC, enquête "Conditions de Vie et Aspirations des Français"

- * Les jeunes (moins de 25 ans) et les étudiants se caractérisent davantage par l'importance qu'ils accordent aux activités offertes (projection à gauche de l'Espace).
- * Enfin, on peut observer que les attentes exprimées ne sont pas sans lien avec les destinations de vacances choisies : dans le quadrant 3 (attirance envers les activités offertes et le cadre local) se projettent les estivants partis en vacances itinérantes lors de leur dernier été ; dans le quadrant 4 (attirance envers les activités offertes et la multiplicité des services disponibles), figurent les estivants ayant opté pour un séjour à la mer, dans une grande station balnéaire ; enfin, dans le quadrant 2 (attirance envers le repos et le cadre de vie local), on trouve les estivants ayant choisi un départ à la montagne, notamment la haute montagne.

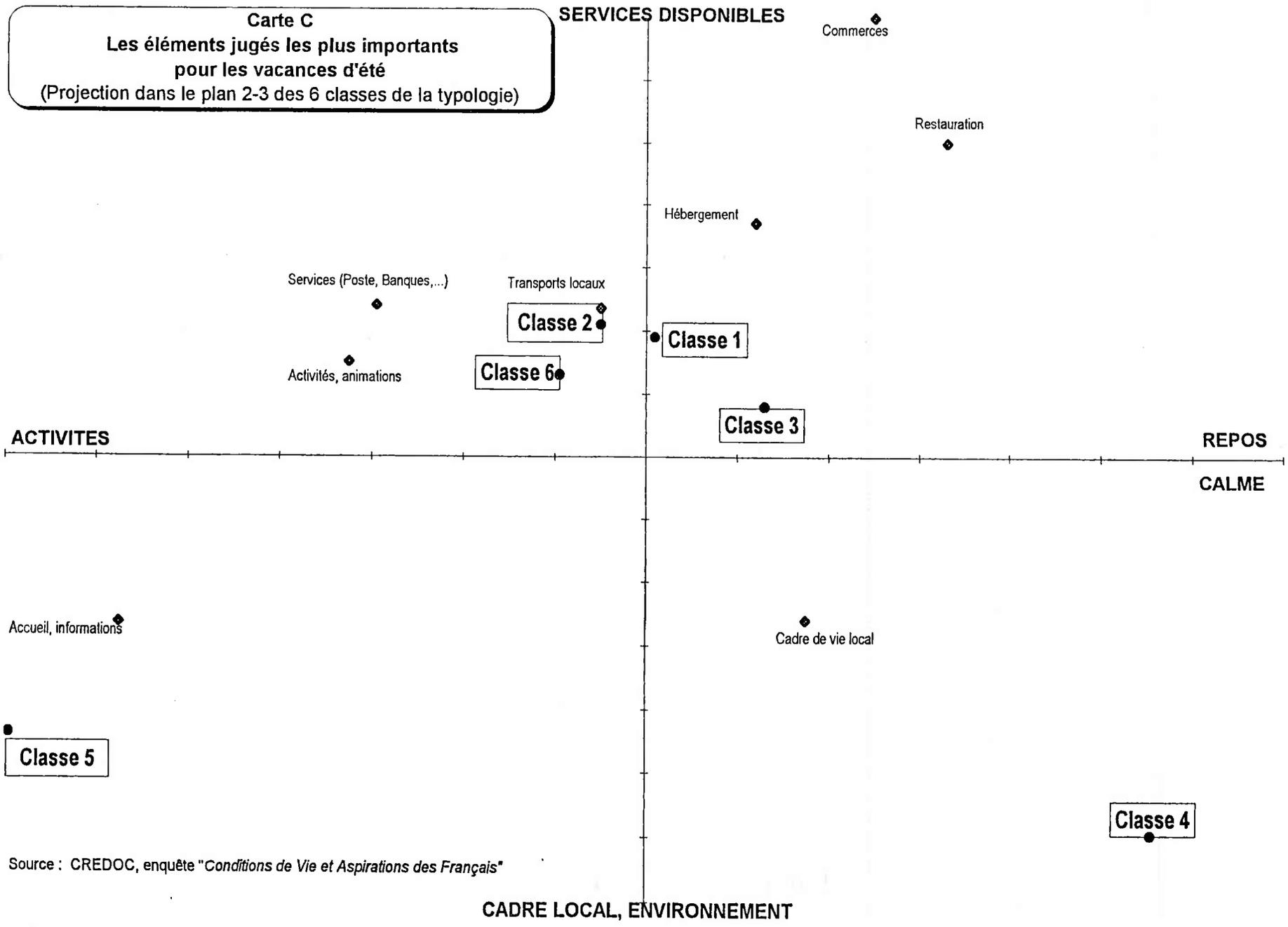
B. Une classification des attentes des vacanciers en six groupes

A partir de l'analyse précédente, une classification a été effectuée, permettant de scinder la population des estivants en six sous-groupes : chacun d'eux réunit des individus dont les attentes en matière de vacances sont assez proches. Ils se répartissent comme suit :

- Classe 1** : Ceux qui s'intéressent avant tout à la qualité de l'hébergement, à sa propreté (27% des estivants).
- Classe 2** : Ceux qui attendent des activités et de l'animation (25%).
- Classe 3** : Ceux qui s'attachent au confort et à une certaine tranquillité (16%).
- Classe 4** : Les vacanciers qui donnent la priorité à la vie locale et à un environnement de calme (14%).
- Classe 5** : Ceux qui sont intéressés par les activités culturelles, en quête d'un accueil et d'informations de qualité (10%).
- Classe 6** : Ceux qui ne choisissent pas tel ou tel élément, mais privilégient les séjours dans la « famille » (8%).

La projection des six classes, dans l'espace des centres d'intérêt des vacanciers, figure à la carte C.

Carte C
Les éléments jugés les plus importants
pour les vacances d'été
 (Projection dans le plan 2-3 des 6 classes de la typologie)



Source : CREDOC, enquête "Conditions de Vie et Aspirations des Français"

Classe 1 : Ceux qui s'intéressent avant tout à la qualité de l'hébergement, à sa propreté (27%)

Cette classe est la plus importante en nombre : elle regroupe 27% des vacanciers. Ses membres se caractérisent par le fait qu'ils accordent une importance toute particulière à **l'hébergement** pour leurs vacances d'été. En effet, un tiers d'entre eux pensent avant tout à la façon dont ils seront logés (contre 16% de l'ensemble des estivants). Ils prêtent notamment attention à la **propreté de l'hébergement** (les deux tiers, contre 39% en moyenne). Mais c'est également à la propreté de l'environnement (des espaces publics notamment) qu'ils attachent de l'importance.

D'autre part, dans ce groupe, on attend des propositions en terme d'activités : on s'intéresse surtout à l'existence de fêtes folkloriques, à l'organisation de visites, ainsi qu'à la présence de structures d'accueil et de prise en charge des enfants. On est aussi fortement sensible à la qualité de l'accueil et aux informations fournies dans les offices de tourisme.

Les individus de cette classe sont plus souvent des femmes, d'âge mûr (plus de 40 ans) ; ils ont davantage séjourné à l'hôtel lors de leurs derniers séjours d'été, notamment dans des 3 ou 4 étoiles.

Tableau 21

Classe 1 : Ceux qui s'intéressent avant tout à la qualité de l'hébergement, à sa propreté (27%)
(en %)

| | | |
|--|----|-----|
| Éléments jugés importants pour les vacances d'été : | | |
| La propreté de l'hébergement | 63 | +24 |
| L'hébergement..... | 32 | +16 |
| L'existence d'une animation traditionnelle (fêtes folkloriques, arts et traditions populaires) | 35 | +15 |
| La propreté des espaces publics | 33 | +14 |
| La qualité de l'information et de l'accueil dans les offices de tourisme... | 41 | +12 |
| L'organisation de visites (musées, sites, visites culturelles) | 20 | +11 |
| La présence de panneaux de signalisation (des villes, des sites, des curiosités) | 26 | + 9 |
| La possibilité de prise en charge des enfants et des adolescents | 11 | + 6 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | | |
| A séjourné à l'hôtel..... | 20 | + 6 |
| Caractéristiques socio-démographiques : | | |
| A 40 ans ou plus..... | 62 | + 9 |
| Femme | 58 | + 6 |
| Non diplômé | 26 | + 4 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 58% des individus de la Classe 1 sont des femmes, soit 6 points de plus que sur l'ensemble des estivants.

Classe 2 : Ceux qui attendent des activités et de l'animation (25%)

Cette classe rassemble un quart des estivants. Ils se caractérisent par l'importance qu'ils donnent aux **activités et aux animations locales** : activités nocturnes, événements sportifs, possibilité de pratiquer des sports à prix modérés apparaissent leurs attentes les plus fortes en vacances.

Ayant choisi plus souvent qu'en moyenne des séjours à la mer, ces individus attachent par ailleurs une certaine importance à la qualité des eaux de baignade du lieu choisi.

Enfin, ce sont des individus qui font attention au prix de l'hébergement (28% d'entre eux ont cette préoccupation, contre 11% en moyenne chez l'ensemble des estivants). Relevons d'ailleurs qu'une bonne partie d'entre eux (29%) ont séjourné en camping lors de leurs dernières vacances d'été.

Ce sont plus souvent des jeunes de moins de 25 ans. Mais au-delà de cet âge, et jusqu'à 40 ans, on reste encore attiré par ces mêmes critères. Les étudiants sont, de fait, un peu plus nombreux dans ce groupe, de même que les ouvriers ou les familles nombreuses.

Tableau 22

Classe 2 : Ceux qui attendent des activités et de l'animation (25%)

(en %)

| | | |
|--|----|-----|
| Éléments jugés importants pour les vacances d'été : | | |
| Les activités et les animations | 42 | +21 |
| La qualité des eaux de baignade..... | 33 | +21 |
| Le prix de l'hébergement..... | 28 | +17 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 24 | +16 |
| La présence d'événements sportifs..... | 18 | +13 |
| L'étendue des horaires d'ouverture des commerces | 18 | +9 |
| L'accueil par les habitants permanents..... | 36 | +9 |
| La propreté de l'hébergement | 48 | +9 |
| La possibilité de pratiquer des sports à prix modérés..... | 13 | +5 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | | |
| A séjourné au bord de la mer | 72 | +11 |
| A séjourné au camping..... | 29 | +10 |
| Caractéristiques socio-démographiques : | | |
| A moins de 40 ans | 68 | +21 |
| dont : a moins de 25 ans | 26 | +12 |
| Ouvrier | 23 | +8 |
| A deux ou trois enfants de moins de 20 ans à charge..... | 35 | +7 |
| Étudiant..... | 13 | +6 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 68% des individus de la Classe 2 ont moins de 40 ans, soit 21 points de plus que sur l'ensemble des estivants.

Classe 3 : Ceux qui s'attachent au confort et à une certaine tranquillité (16%)

Cette classe représente 16% de la population des estivants. Elle regroupe des individus qui donnent beaucoup d'importance, pour leurs vacances d'été, au repos et à la tranquillité. Aussi privilégient-ils le calme et le confort du cadre et de l'hébergement.

Ce n'est pas pour autant que les services et les animations disponibles sur place ne revêtent pas pour eux un caractère important : la présence de festivals culturels, d'animations gratuites ou encore les commerces sont des aspects plus souvent soulignés par ce groupe. On peut donc comprendre leur désir comme celui de disposer d'un certain calme, ponctué par la possibilité de bénéficier de services ou d'animations « à la carte », auxquels on accède quand on le souhaite.

On trouve, ici, davantage de personnes ayant séjourné sur le littoral Bretagne-Atlantique. Ce sont plus souvent des personnes d'âge mûr, des femmes au foyer, ayant au moins trois enfants à charge et des cadres supérieurs.

Tableau 23

Classe 3 : Ceux qui s'attachent au confort et à une certaine tranquillité (16%)

| | (en %) | |
|--|--------|-----|
| Eléments jugés importants pour les vacances d'été : | | |
| Le confort de l'hébergement | 55 | +35 |
| Le calme de l'environnement | 66 | +23 |
| L'organisation de festivals et événements culturels | 34 | +18 |
| La présence d'animations gratuites | 25 | +13 |
| Les commerces | 12 | +10 |
| L'absence de bruit dans le logement | 25 | +9 |
| La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme | 38 | +9 |
| Le cadre de vie local | 54 | +8 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | | |
| A séjourné sur le littoral Bretagne, Atlantique | 28 | +7 |
| Caractéristiques socio-démographiques : | | |
| A 40 ans ou plus | 65 | +12 |
| dont : 40 à 59 ans | 40 | +7 |
| Femme au foyer | 16 | +5 |
| A au moins trois enfants de moins de 20 ans à charge | 21 | +5 |
| Cadre supérieur, profession libérale | 13 | +4 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 65% des individus de la Classe 3 ont au moins 40 ans, soit 12 points de plus que sur l'ensemble des estivants.

Classe 4 : Ceux qui donnent la priorité à la vie locale et à un environnement de calme (14%)

Les membres de cette classe, qui regroupe 14% des estivants, se caractérisent essentiellement par leur volonté de s'intégrer dans la vie locale de leur lieu de vacances : **le cadre de vie sur place, l'accueil par les « autochtones »** sont, pour eux, de toute première importance. Ainsi, dans 93% des cas, « le cadre de vie local » est cité comme essentiel en vacances. **Le calme du lieu**, d'autre part, fait partie de leurs priorités fortes : 81% soulignent cet aspect, contre 42% en moyenne.

Certes, ces individus sont aussi friands d'activités, et de fait, ils attendent des propositions telles que l'organisation de randonnées ou la possibilité de pratiquer des sports à prix modérés. Mais les activités attendues sont probablement surtout celles qui permettent de mieux « goûter » l'environnement local, de mieux s'en imprégner.

De fait, on trouve, dans ce groupe, davantage de personnes ayant séjourné en montagne pour leurs dernières vacances d'été, notamment dans les Pyrénées. Ce sont plus souvent des personnes d'âge mûr, plutôt aisées financièrement et intellectuellement (cadres, diplômés, hauts revenus). Les Parisiens et les habitants de la région parisienne sont sur-représentés dans ce groupe.

Tableau 24

Classe 4 : Ceux qui donnent la priorité à la vie locale et à un environnement de calme (14%) (en %)

| | | |
|--|----|------|
| Eléments jugés importants pour les vacances d'été : | | |
| Le cadre de vie local | 93 | + 47 |
| L'accueil par les habitants permanents..... | 67 | + 40 |
| Le calme | 81 | + 39 |
| L'absence de bruit dans le logement | 50 | + 34 |
| L'organisation de randonnées à partir du lieu de vacances | 30 | + 19 |
| La possibilité de pratiquer des sports à prix modiques | 13 | + 6 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | | |
| A séjourné à la montagne | 24 | + 8 |
| A séjourné dans les Pyrénées | 13 | + 6 |
| A séjourné dans une location meublée, un gîte | 29 | + 8 |
| Caractéristiques socio-démographiques : | | |
| Cadre (supérieur ou moyen) | 37 | + 13 |
| Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel supérieur à 15 000 F..... | 51 | + 13 |
| Dispose du Bac ou d'un diplôme du supérieur..... | 50 | + 11 |
| A entre 40 et 59 ans | 39 | + 6 |
| Vit à Paris ou dans l'agglomération parisienne | 26 | + 5 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 37% des individus de la Classe 4 sont cadres, soit 13 points de plus que sur l'ensemble des estivants.

Classe 5 : Ceux qui sont intéressés par les activités culturelles, en quête d'un accueil et d'informations de qualité (10%)

Cette cinquième classe rassemble 10% des vacanciers ; elle regroupe des individus particulièrement intéressés par les **activités culturelles** : pouvoir profiter de festivals et événements culturels, de visites de musées, de monuments, ou de sites naturels sont une de leurs priorités de vacances. Pour répondre à ces attentes, ils recherchent un **accueil de qualité** et donnent une importance particulière aux informations qui peuvent être proposées sur le lieu de séjour.

Les personnes sans enfant à charge, plutôt diplômées, ainsi que les jeunes de moins de 25 ans sont sur-représentés dans ce groupe. Leurs derniers séjours effectués ne présentent pas de caractéristiques particulières ; tout au plus peut-on noter que les vacanciers que l'on trouve ici optent un peu plus fréquemment qu'en moyenne pour des voyages itinérants.

Tableau 25

Classe 5 : Ceux qui sont intéressés par les activités culturelles, en quête d'un accueil et d'informations de qualité (10%)

| | (en %) | |
|--|--------|------|
| Éléments jugés importants pour les vacances d'été : | | |
| L'organisation de festivals et événements culturels..... | 44 | + 28 |
| L'étendue des horaires des musées, des monuments..... | 32 | + 26 |
| La qualité de l'accueil dans l'hébergement..... | 28 | + 24 |
| L'accueil et l'information | 25 | + 18 |
| Les activités et les animations | 36 | + 15 |
| La sécurité des biens et des personnes | 20 | + 14 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | | |
| A été itinérant en France | 6 | + 4 |
| Caractéristiques socio-démographiques : | | |
| N'a aucun enfant à charge..... | 66 | + 15 |
| Dispose du Bac ou d'un diplôme du supérieur..... | 52 | + 14 |
| A moins de 25 ans | 22 | + 8 |
| Étudiant..... | 11 | + 5 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 22% des individus de la Classe 5 ont moins de 25 ans, soit 8 points de plus que sur l'ensemble des estivants.

Classe 6 : Ceux qui ne choisissent pas tel ou tel élément, mais privilégient les séjours dans « la famille » (8%)

La dernière classe de vacanciers représente 8% de la population des estivants. Elle se caractérise principalement par le fait que ses membres ont séjourné en **hébergement non-marchand** (dans la famille, chez les parents ou chez les amis) lors de leurs dernières vacances d'été. C'est le cas des deux tiers d'entre eux, contre 40% de l'ensemble des vacanciers.

Bon nombre d'individus présents ici ne se prononcent pas sur les éléments qui leur paraissent importants en vacances d'été. Sans doute ne choisissent-ils pas leur lieu de séjour en privilégiant tel ou tel élément : ils font plutôt le choix de partir dans la famille ou chez des amis, peu importe, dirons-nous, les caractéristiques locales du lieu de séjour.

On trouve dans ce groupe un peu plus de personnes âgées, de retraités, et de non-diplômés qu'en moyenne.

Tableau 26

Classe 6 : Ceux qui ne choisissent pas tel ou tel élément, mais privilégient les séjours dans « la famille » (8%)

| | (en %) | |
|--|--------|------|
| Ne se prononcent pas sur les éléments jugés importants pour les vacances d'été... | | |
| en ce qui concerne les activités ou les animations..... | 45 | + 39 |
| en ce qui concerne l'hébergement..... | 40 | + 37 |
| en ce qui concerne l'information et l'accueil..... | 38 | + 35 |
| en ce qui concerne le cadre de vie..... | 13 | + 11 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | | |
| A séjourné en hébergement non-marchand..... | 67 | + 28 |
| dont : chez des parents, dans la famille..... | 47 | + 24 |
| Caractéristiques socio-démographiques : | | |
| Retraité..... | 30 | + 11 |
| Est non-diplômé..... | 33 | + 11 |
| A 60 ans ou plus..... | 31 | + 11 |
| Dispose, dans son foyer, de moins de 10 000 Francs par mois | 36 | + 9 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 31% des individus de la Classe 6 ont 60 ans ou plus, soit 11 points de plus que sur l'ensemble des estivants.

TROISIÈME PARTIE

Les éléments de satisfaction et d'insatisfaction lors des vacances d'été

TROISIÈME PARTIE

Les éléments de satisfaction et d'insatisfaction lors des vacances d'été

Mesurer, hiérarchiser les centres d'intérêt des Français envers leurs vacances n'était évidemment pas suffisant. Nous avons également voulu mesurer ce que les vacanciers avaient apprécié le plus lors de leurs derniers séjours d'été, et ce qui les avait le plus insatisfaits. Aussi, avons-nous demandé aux enquêtés, à partir des mêmes listes, et dans les quatre mêmes domaines déjà abordés, de nous indiquer l'élément qui leur avait paru **le plus satisfaisant**, et celui qui les avait **le moins satisfaits**.

L'analyse des différentes informations recueillies nous a conduit à procéder de deux façons distinctes :

- Une première démarche consiste à prendre comme information de base le domaine étudié (l'hébergement, le cadre de vie, l'information, les activités), et dans chacun d'eux, à observer le classement des éléments de satisfaction ou d'insatisfaction. Cela permet de rendre compte d'une « **hiérarchie domaine par domaine** », c'est à dire d'établir **une échelle de satisfaction** des divers éléments étudiés au sein d'un même secteur d'intervention (Section I).
- La seconde démarche traite, **tous domaines confondus**, des principaux points de satisfaction, puis des principaux éléments de mécontentement. Cela permet de donner une « **hiérarchie globale** » des éléments qui ont été appréciés ou critiqués, c'est à dire de définir **les principaux éléments de satisfaction, puis d'insatisfaction**, quel que soit le domaine retenu (Section II).

Au préalable, on doit mettre en avant un premier élément fort d'observation : pour chacun des domaines abordés, un nombre élevé d'enquêtés **ne se sont pas prononcés sur l'élément le plus insatisfaisant** (entre 25% et 45% selon les thèmes). Les vacances constituent, il est vrai, un moment agréable ; de fait, on peut faire l'hypothèse qu'on n'en garde le plus souvent que les bons souvenirs, omettant volontairement l'existence d'éventuels désagréments. Ces hésitations à émettre une critique peuvent également tenir à deux autres phénomènes. D'abord, celui de rechigner à émettre une critique : ne pas se prononcer peut

parfois être un moyen de l'éviter. Mais surtout, la non-réponse a ici une signification en elle-même : elle peut vouloir dire qu'il n'y a pas eu, sur les points évoqués, insatisfaction telle qu'elle nécessite d'être évoquée. Autrement dit, **le taux de non-réponses traduit le degré de contentement relatif dans chacun des domaines abordés.**

Section I - La hiérarchie des satisfactions dans chacun des quatre secteurs d'interventions

Etudions donc d'abord, domaine par domaine, les éléments qui ont été le plus appréciés et ceux qui ont été le plus critiqués lors des précédentes vacances d'été. Nous insisterons surtout sur les points extrêmes de l'échelle de satisfaction/insatisfaction. Encore une fois, les domaines abordés sont l'environnement et le cadre de vie, les activités et les animations, l'hébergement et l'accueil. Rappelons que ces quatre domaines sont ceux auxquels les Français accordent le plus d'importance pour leurs vacances estivales.

1 - L'environnement et le cadre de vie : le calme a plu ; le trafic automobile est le point noir

Si c'est au calme que les vacanciers accordent le plus d'importance en matière d'environnement, c'est également le calme qu'ils ont le plus apprécié lors de leurs dernières vacances d'été : 42% le déclarent (tableau 27). Autrement dit, dans ce domaine, **la satisfaction concerne bien ce qui constitue l'attente principale** : 61% des personnes qui prêtent une grande attention au calme pendant les vacances d'été ont été satisfaites sur ce point lors de leur dernier séjour (contre 42% en moyenne).

Pour 16% des estivants, c'est la qualité de l'urbanisme, du paysage, du fleurissement qui leur a donné le plus satisfaction lors de leur dernier séjour. Le taux s'élève à 53% chez ceux qui déclaraient cet élément comme le plus essentiel lors des vacances d'été.

La propreté des sites est accueillie avec satisfaction par 21% des vacanciers : 11% pour la propreté des espaces publics, 10% pour celle des eaux de baignade.

Tableau 27

L'environnement et le cadre de vie

Plus précisément, lors de vos dernières vacances d'été, quel est, parmi ces mêmes éléments, celui qui vous a le plus satisfait ? Et quel est celui qui vous a le moins satisfait ?

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 60 % des Français-

| Classement par ordre décroissant de l'élément le plus satisfaisant (première colonne) | (en %) | | |
|---|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------|
| | Élément le plus satisfaisant (A) | Élément le moins satisfaisant (B) | Différence (A)-(B) |
| . Le calme | 41,5 | 6,2 | +35,3 |
| . La qualité de l'urbanisme, du paysage, du fleurissement... | 15,8 | 3,3 | +12,5 |
| . La propreté des espaces publics | 10,5 | 9,0 | + 1,5 |
| . La qualité des eaux de baignade | 9,5 | 7,8 | + 1,7 |
| . La facilité d'accès aux sites naturels | 6,7 | 4,1 | + 2,6 |
| . La sécurité des biens et des personnes | 4,0 | 4,6 | - 0,6 |
| . La facilité de la circulation automobile | 1,7 | 15,6 | -13,9 |
| . Le nombre de sanitaires disponibles | 1,6 | 5,6 | - 4,0 |
| . La possibilité de stationnement pour les voitures | 1,2 | 12,5 | -11,3 |
| . La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes | 4,2 | 6,2 | - 2,0 |
| . Ne sait pas | 3,3 | 25,1 | - |
| Total | 100,0 | 100,0 | |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Par contre, la plus forte insatisfaction exprimée concerne le **trafic automobile**, que ce soit la circulation elle-même (16% des estivants avouent les difficultés qu'ils ont eues pour se déplacer en voiture) ou le stationnement des véhicules (13% reprochent l'insuffisance de possibilités de stationnement pour les voitures).

Toujours dans le même ordre d'idées, relevons que 6% des vacanciers reprochent les difficultés de circulation pour les piétons et les cyclistes.

Au total, ce sont donc **35% des vacanciers qui manifestent leur mécontentement dans le domaine de la circulation**, même si ce thème concernait trois items distincts sur les dix proposés.

Derrière ce mécontentement lié à la voiture, apparaît celui relatif à la **propreté** : 9% des estivants se disent insatisfaits de la propreté des espaces publics, 8% de celle des eaux de baignade. Et 6% critiquent le nombre de sanitaires disponibles. Ce thème rassemble donc 23% d'insatisfaits.

Les autres éléments sont, quant à eux, plus faiblement critiqués (tableau 27).

La comparaison des deux types de réponses permet de construire une **échelle de satisfaction** des divers éléments étudiés. Obtenue par différence des pourcentages de satisfaits et d'insatisfaits, elle hiérarchise la satisfaction affichée globalement face aux différents éléments du cadre de vie estival. Ainsi, en allant du positif vers le négatif, on trouve le classement suivant :

L'échelle de satisfaction/insatisfaction en matière d'environnement/cadre de vie

| Élément relativement le plus satisfaisant | |
|--|--------|
| le calme | (+35) |
| la qualité de l'urbanisme, du paysage | (+12) |
| ----- | |
| la facilité d'accès aux sites naturels | (+3) |
| la qualité des eaux de baignade | (+2) |
| la propreté des espaces publics | (+2) |
| la sécurité des biens et des personnes | (0) |
| la facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes | (- 2) |
| le nombre de sanitaires disponibles | (- 4) |
| ----- | |
| la possibilité de stationnement pour les voitures | (- 11) |
| la facilité de circulation automobile | (- 14) |
| Élément relativement le moins satisfaisant | |

Autrement dit, dans le domaine de l'environnement, l'appréciation du calme s'oppose au désagrément du trafic automobile.

2 - Les activités et les animations : on est content des animations traditionnelles et l'insatisfaction est faiblement exprimée

Nous avons procédé de façon identique pour connaître les éléments de satisfaction et de mécontentement dans le domaine des animations locales : une liste de neuf activités possibles a donc été soumise aux enquêtés.

Premier constat : en ce domaine, on apprécie surtout la **diversité**. Il n'y a pas, en effet, un point unique de satisfaction qui semble primer nettement sur tous les autres. Certes, **l'existence d'une animation traditionnelle** devance légèrement les autres propositions (18% des citations), mais les suivantes sont malgré tout assez proches (elles obtiennent des scores avoisinant les 10-12%, cf. tableau 28).

Ainsi, 18% des estivants ont été satisfaits de l'existence de fêtes folkloriques, d'arts et traditions populaires. 12% ont apprécié la possibilité d'avoir des **activités nocturnes** (cinéma, casino, théâtre,...) ; 12% de participer à des **randonnées organisées** à partir du lieu de séjour.

En relativisant ces éléments en fonction de l'importance qui leur est globalement accordée lors des séjours d'été, on constate que ce sont les activités nocturnes qui arrivent en tête des satisfactions : 55% des vacanciers qui jugent importantes ces activités pour leurs vacances ont apprécié celles proposées sur le lieu de leur dernier séjour (contre 12% en moyenne). Elles sont suivies par les animations folkloriques (39% de ceux qui y prêtent une grande attention en ont été contents) et l'organisation de randonnées (c'est le cas de 37%).

Pour 11% des estivants, c'est la présence **d'animations gratuites** qui les a le plus satisfaits. Environ un estivant sur dix également a été content de **l'organisation des visites** (de musées, sites particuliers ou visites culturelles) et un même nombre l'a été des festivals et événements culturels proposés sur le lieu de vacances.

On remarque d'ailleurs qu'ici, le taux de non-réponses sur l'insatisfaction est particulièrement élevé, signe d'un mécontentement moins fort : 45% des vacanciers ne se sont pas prononcés. Deux types d'offres atteignent néanmoins **10% de citations critiques** : la pratique de sports à prix modérés et les activités nocturnes. Ce sont donc là les points les plus sensibles ; mais finalement ils sont ressentis de façon relativement modérée, comparés aux taux atteints précédemment.

Tableau 28
Activités et Animations

Plus précisément, lors de vos dernières vacances d'été, quel est, parmi ces mêmes éléments, celui qui vous a le plus satisfait ? Et quel est celui qui vous a le moins satisfait ?

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 60% des Français-

| (en %) | | | |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------|
| <i>Classement par ordre décroissant de l'élément le plus satisfaisant (première colonne)</i> | Elément le plus satisfaisant (A) | Elément le moins satisfaisant (B) | Différence (A)-(B) |
| . L'existence d'une animation traditionnelle (fêtes folkloriques, arts et traditions populaires) | 18,0 | 5,0 | +13,0 |
| . La possibilité d'avoir des activités nocturnes (cinéma, casino, théâtre,...) | 12,3 | 10,0 | +2,3 |
| . L'organisation de randonnées à partir du lieu de vacances . | 11,6 | 4,2 | +7,4 |
| . La présence d'animations gratuites (kermesses, fanfares,...) .. | 10,7 | 6,4 | +4,3 |
| . L'organisation de visites (musées, sites particuliers, visites culturelles,...)..... | 10,4 | 4,1 | +6,3 |
| . L'organisation de festivals et événements culturels (expositions,...)..... | 9,1 | 4,1 | +5,0 |
| . La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à prix modérés | 6,5 | 10,6 | -4,1 |
| . La présence d'événements sportifs..... | 4,8 | 6,6 | -1,8 |
| . La possibilité de prise en charge des enfants et adolescents | 2,7 | 4,0 | -1,3 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 13,9 | 45,0 | - |
| Total..... | 100,0 | 100,0 | |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

L'échelle de satisfaction définie plus haut permet de hiérarchiser de la même façon les différents éléments évoqués, du plus satisfaisant au moins plaisant. C'est l'existence d'animations traditionnelles qui plaît le plus ; à l'opposé, c'est sur la possibilité de pratiquer des sports à prix modérés que les critiques sont relativement les plus vives.

L'échelle de satisfaction/insatisfaction en matière d'activités et d'animations

| Élément relativement le plus satisfaisant | |
|---|-------|
| L'existence d'animations traditionnelles (fêtes folkloriques...) | (+13) |
| ----- | |
| L'organisation de randonnées à partir du lieu de vacances | (+7) |
| L'organisation de visites | (+6) |
| L'organisation de festivals et événements culturels | (+5) |
| La présence d'animations gratuites | (+4) |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | (+2) |
| La possibilité de prise en charge des enfants et adolescents | (- 1) |
| La présence d'événements sportifs | (- 2) |
| La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à prix modérés | (- 4) |
| ----- | |
| Élément relativement le moins satisfaisant | |

3 - L'hébergement : le silence, la propreté et le confort plaisent. Mais le bruit reste l'élément le plus insatisfaisant

La satisfaction en terme d'hébergement concerne principalement trois éléments, ceux d'ailleurs qui sont jugés comme les plus importants dans ce domaine (tableau 29) :

- **L'absence de bruit** : un vacancier sur cinq l'a appréciée. Le calme de l'endroit d'hébergement constitue ainsi le premier poste de contentement. D'ailleurs, 50% des estivants qui ont déclaré rechercher, en premier lieu, le calme lors de leurs vacances d'été ont été satisfaits de l'absence de bruit là où ils étaient hébergés (contre 20% en moyenne).
- **La propreté de l'hébergement** : 18% des estivants en sont satisfaits.
- **Le confort de l'hébergement** est cité comme satisfaisant par 17% des enquêtés ; et par 41% des estivants qui y prêtent une forte attention.

Derrière ces trois points de satisfaction, intervient la qualité de l'accueil (14%), puis le prix de l'hébergement (pour 9%, c'est l'élément le plus satisfaisant).

Tableau 29
L'hébergement

Plus précisément, lors de vos dernières vacances d'été, quel est, parmi ces mêmes éléments, celui qui vous a le plus satisfait ? Et quel est celui qui vous a le moins satisfait ?

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 60% des Français-

| Classement par ordre décroissant de l'élément le plus satisfaisant (première colonne) | (en %) | | |
|---|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------|
| | Elément le plus satisfaisant (A) | Elément le moins satisfaisant (B) | Différence (A)-(B) |
| . L'absence de bruit | 20,2 | 9,7 | +10,5 |
| . La propreté..... | 17,8 | 5,4 | +12,4 |
| . Le confort | 17,1 | 5,8 | +11,3 |
| . La qualité de l'accueil | 14,4 | 4,8 | +9,6 |
| . Le prix | 9,3 | 8,5 | +0,8 |
| . La conformité à la prestation proposée en cas de réservation | 4,7 | 2,1 | +2,6 |
| . La qualité des aménagements extérieurs (équipements, espaces,...) | 4,2 | 7,8 | -3,6 |
| . La variété des menus | 2,2 | 6,0 | -3,8 |
| . La possibilité de régler la température du logement (climatisation, chauffage)..... | 1,0 | 5,5 | -4,5 |
| . La qualité de la literie..... | 0,7 | 5,8 | -5,1 |
| . La qualité du petit déjeuner | 0,6 | 0,5 | +0,1 |
| . Ne sait pas | 7,8 | 38,1 | - |
| Total | 100,0 | 100,0 | |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Un grand nombre de personnes ne se sont pas non plus prononcées ici sur l'élément qui leur a le plus déplu : c'est le cas de 38% des enquêtés. La déception la plus forte revient néanmoins :

- à l'absence de bruit, citée par 10% des vacanciers,
- au prix de l'hébergement, évoqué par 9% d'entre eux.

C'est ensuite l'aménagement extérieur (8%) qui est critiqué.

Là encore, on peut hiérarchiser les différents éléments constitutifs de l'hébergement en fonction des différences de citations positives ou négatives : **la propreté** est l'élément de plus grande satisfaction relative, suivie par **le confort et l'absence de bruit**. Ce sont, à

l'opposé, la qualité de la literie et la possibilité de régler la température du logement qui sont les plus critiquées en termes relatifs.

Autrement dit, la satisfaction porte davantage sur le logement pris dans sa globalité. Les désagréments concernent, en revanche, plutôt des points précis : la qualité des équipements ou les services disponibles.

L'échelle de satisfaction/insatisfaction en matière d'hébergement

| Elément relativement le plus satisfaisant | |
|--|-------|
| La propreté | (+12) |
| Le confort | (+11) |
| L'absence de bruit | (+11) |
| La qualité de l'accueil | (+10) |
| ----- | |
| La conformité à la prestation proposée en cas de réservation | (+3) |
| Le prix | (+1) |
| La qualité du petit déjeuner | (0) |
| ----- | |
| La qualité des aménagements extérieurs | (- 4) |
| La variété des menus | (- 4) |
| La possibilité de régler la température du logement | (- 5) |
| La qualité de la literie | (- 5) |
| Elément relativement le moins satisfaisant | |

4 - L'accueil : un bon point pour l'accueil par les habitants permanents. Mais une insatisfaction sur les panneaux indicateurs, les cabines téléphoniques et les distributeurs bancaires

Enfin, dans le dernier domaine étudié, celui de l'information et de l'accueil, un élément domine très largement en terme de satisfaction : il s'agit de **l'accueil par les habitants permanents**. Celui-ci a été apprécié par 42% des vacanciers. Cette satisfaction s'avère d'autant plus forte qu'elle devance de très loin tous les autres éléments évoqués (le second ne rassemble que 17% des scores). Elle est d'ailleurs encore davantage exprimée par les

estivants qui y attachent une grande importance : les deux tiers d'entre eux en ont été contents (contre 42% en moyenne).

Deux autres éléments de satisfaction apparaissent ensuite :

- La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme, citée par 17% des estivants.
- La qualité de l'accueil dans les commerces (et l'étendue de leurs horaires d'ouverture), évoquée par 14% des enquêtés.

Remarquons que la présence de panneaux indicateurs sur le lieu de vacances n'a satisfait que 6% des estivants, et seulement 4% ont cité l'étendue des horaires d'ouverture des musées et monuments.

Tableau 30

L'accueil et l'information

Plus précisément, lors de vos dernières vacances d'été, quel est, parmi ces mêmes éléments, celui qui vous a le plus satisfait ? Et quel est celui qui vous a le moins satisfait ?

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996, soit 60% des Français-

| (en %) | | | |
|---|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------|
| <i>Classement par ordre décroissant de l'élément le plus satisfaisant (première colonne)</i> | Élément le plus satisfaisant (A) | Élément le moins satisfaisant (B) | Différence (A)-(B) |
| . L'accueil par les habitants permanents | 41,6 | 6,6 | +35,0 |
| . La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme (et les syndicats d'initiative) .. | 17,4 | 3,9 | +13,5 |
| . La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces | 14,1 | 5,2 | + 8,9 |
| . La présence de panneaux indicateurs (des villes, des curiosités et services divers) | 6,4 | 13,4 | -7,0 |
| . L'étendue des horaires d'ouverture des musées et des monuments | 4,4 | 4,6 | - 0,2 |
| . L'étendue des horaires d'ouverture des offices de tourisme (et des syndicats d'initiative) | 2,7 | 3,0 | - 0,3 |
| . Le nombre de cabines téléphoniques disponibles . | 1,8 | 10,0 | -8,2 |
| . Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles | 1,4 | 10,6 | -9,2 |
| . Ne sait pas | 10,3 | 42,7 | - |
| Total | 100,0 | 100,0 | |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Là encore, les non-réponses concernant l'élément le plus insatisfaisant atteignent un taux très élevé : 43% des vacanciers ne se sont pas prononcés sur ce point. Il reste que le mécontentement est relativement fort pour trois éléments (tableau 30) :

- 13% des estivants critiquent les panneaux de signalisation devant signaler les villes, les curiosités ou les services proches du lieu de séjour.
- 11% trouvent insuffisant le nombre de distributeurs automatiques de billets,
- 10% reprochent l'insuffisance de cabines téléphoniques.

Autrement dit, **la satisfaction porte davantage sur l'accueil, et l'insatisfaction plutôt sur l'offre, sur la facilité offerte pour les petits services quotidiens.**

L'échelle de satisfaction-insatisfaction obtenue vient confirmer ces résultats, en mettant très nettement en évidence la prédominance de l'hospitalité, et surtout de l'accueil des habitants permanents parmi les éléments qui ont été le plus appréciés lors du dernier séjour d'été.

L'échelle de satisfaction/insatisfaction en matière d'accueil et d'informations

| Élément relativement le plus satisfaisant | |
|--|-------|
| L'accueil par les habitants permanents | (+35) |
| La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme | (+14) |
| La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces | (+9) |
| ----- | |
| L'étendue des horaires d'ouverture des musées et des monuments | (0) |
| L'étendue des horaires d'ouverture des offices de tourisme | (0) |
| ----- | |
| La présence de panneaux indicateurs | (-7) |
| Le nombre de cabines téléphoniques disponibles | (-8) |
| Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles | (-9) |
| Élément relativement le moins satisfaisant | |

Section II - Une échelle générale des éléments de satisfaction /insatisfaction

L'analyse des différentes échelles de satisfaction, domaine par domaine, peut être complétée par une hiérarchisation globale de tous les éléments de satisfaction, puis de tous les points d'insatisfaction, quel que soit le domaine abordé. Ces classements conduisent à mettre en avant les sept principaux éléments de contentement des vacanciers, et les sept points d'insatisfaction des dernières vacances d'été.

1 - Les principaux éléments de satisfaction des vacanciers

Les sept éléments les plus appréciés par les vacanciers peuvent, en réalité, être regroupés en cinq points :

- Le calme du cadre de vie local (cité comme satisfaisant par 42% des estivants).
- L'accueil par les habitants permanents (42%).
- La qualité de l'hébergement, du point de vue de l'absence de bruit (20%), mais aussi de la propreté et du confort (17% chacun).
- L'existence d'animations traditionnelles et de fêtes folkloriques (18%).
- La qualité de l'information et de l'accueil dans les offices de tourisme (17%).

Tableau 31

Les principaux éléments de satisfaction des estivants

| | (en %) |
|---|--------|
| <i>(Réponses classées dans l'ordre du taux de citations)</i> | |
| L'accueil par les habitants permanents..... | 41,6 |
| Le calme du cadre de vie..... | 41,5 |
| L'absence de bruit dans le logement | 20,2 |
| L'existence d'animations traditionnelles, de fêtes folkloriques..... | 18,0 |
| La propreté du logement | 17,8 |
| La qualité de l'information et de l'accueil dans les offices de tourisme..... | 17,4 |
| Le confort de l'hébergement..... | 17,1 |
| La qualité des paysages, de l'urbanisme..... | 15,8 |
| La qualité de l'accueil dans l'hébergement | 14,4 |
| L'étendue des horaires des commerces | 14,1 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 12,4 |
| L'organisation de randonnées à partir du lieu de séjour | 11,6 |
| La présence d'animations gratuites | 10,7 |
| La propreté des espaces publics | 10,5 |
| L'organisation de visites (musées, sites,...)..... | 10,4 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 41,6% des estivants considèrent que l'accueil par les habitants permanents est l'élément qui leur a apporté le plus de satisfaction lors de leurs dernières vacances d'été.

Dans ce classement, on retrouve bien entendu les premiers éléments qui ressortaient dans l'analyse précédente (cf. Section I). Seule différence : ils sont classés ici par degré de satisfaction décroissant, tous domaines confondus.

Nous allons maintenant dessiner le profil des estivants qui ont le plus apprécié chacun de ces cinq aspects.

1. Le calme du cadre de vie local (42% de citations)

Globalement, c'est-à-dire tous secteurs confondus, c'est le **calme sur leur lieu de séjour** que les estivants ont le plus apprécié lors de leurs dernières vacances : 42% mettent cet élément au point d'honneur de leur contentement.

Les hommes d'âge mûr, les cadres, ainsi que les retraités et les femmes de 60 ans ou plus manifestent plus souvent qu'en moyenne encore leur satisfaction sur ce point. C'est aussi le cas des Franciliens et des personnes aisées financièrement (tableau 32).

Les vacanciers qui ont séjourné à la campagne ou à la montagne sont ceux qui ont le plus apprécié le calme du lieu. Il en est de même pour ceux qui ont loué un gîte ou un logement indépendant, et ceux qui se sont rendus dans leur famille (résidence secondaire, parents).

Les individus les plus avides de calme sont ceux qui ont été les plus satisfaits de la tranquillité de leur lieu de séjour. Autrement dit, la satisfaction concerne bien ce qui constitue l'attente principale : 61% des personnes qui prêtent une grande attention à ce critère ont été satisfaites sur ce point lors de leur dernier séjour (contre 42% en moyenne). Et cela concerne non seulement la quiétude du cadre de vie local, mais également celle du lieu d'hébergement, ce qui signifie que chaque individu particulièrement attaché à un critère choisit précisément son lieu de séjour de telle sorte qu'il réponde au mieux à ce critère.

Tableau 32

Le calme du cadre de vie

Catégories d'estivants considérant cet élément comme le plus satisfaisant de leurs dernières vacances d'été
(en %)

| | |
|---|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| A entre 40 et 59 ans | 47,3 |
| dont : homme de cet âge | 48,4 |
| Femme de 60 ans ou plus | 48,4 |
| Cadre supérieur, profession intermédiaire | 46,2 |
| Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel supérieur à 20 000 Francs . | 45,5 |
| Vit à Paris ou dans l'agglomération parisienne | 44,3 |
| Retraité | 44,1 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la campagne | 59,6 |
| Mode d'hébergement : location meublée | 51,7 |
| Mode d'hébergement : résidence secondaire | 50,0 |
| A séjourné à la montagne | 49,1 |
| Mode d'hébergement : chez des parents, dans la famille | 46,0 |
| Le calme = élément du cadre de vie le plus important pour les vacances.. | 61,0 |
| L'absence de bruit dans l'hébergement = élément d'hébergement le plus important pour les vacances | 49,9 |
| L'accueil par les habitants permanents = élément d'information et d'accueil le plus important pour les vacances | 49,1 |
| Total des estivants | 41,5 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 47,3% des individus de 40 à 59 ans considèrent le calme comme l'élément du cadre de vie le plus satisfaisant de leurs dernières vacances d'été, contre 41,5% de l'ensemble des estivants.

2. L'accueil par les habitants permanents (42%)

Avec le calme du lieu, un autre aspect des vacances apporte une relative satisfaction : il s'agit de **l'accueil par les habitants permanents**, apprécié par 42% des vacanciers.

Ces deux points de contentement (calme, accueil par les autochtones) s'avèrent d'autant plus forts qu'ils devancent de très loin tous les autres éléments évoqués : le troisième point de satisfaction ne rassemble que 20% des scores.

L'hospitalité locale est, d'ailleurs, davantage appréciée encore par les estivants qui y prêtent une attention particulière : les deux tiers d'entre eux en ont été contents (contre 42% en moyenne).

Les catégories moyennes (titulaires de revenus moyens, d'un diplôme de niveau BEPC, employés, professions intermédiaires), les hommes de 25 à 39 ans, chargés de famille, ainsi

que les habitants de la région parisienne ont été le plus sensibles à l'accueil des « autochtones ».

D'autre part, ce sont les séjours campagnards et montagnards, notamment en haute montagne, qui conduisent à la plus grande satisfaction en terme d'accueil. Le système de gîte ou de location indépendante, ainsi que l'hébergement chez des amis, sont les modes de logement qui apportent contentement dans ce domaine.

Tableau 33

L'accueil par les habitants permanents

Catégories d'estivants considérant cet élément comme le plus satisfaisant de leurs dernières vacances d'été
(en %)

| | |
|---|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel compris entre 15 000 et 20 000 Francs | 48,5 |
| A au moins deux enfants de moins de 20 ans à charge | 47,5 |
| Vit à Paris ou dans l'agglomération parisienne | 47,2 |
| A entre 25 et 39 ans | 45,1 |
| dont : homme de cet âge | 47,2 |
| Dispose d'un diplôme de niveau BEPC | 46,3 |
| Employé | 45,7 |
| Profession intermédiaire | 44,9 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la campagne | 47,5 |
| A séjourné à la mer, en retrait du littoral | 47,5 |
| A séjourné à la montagne | 46,0 |
| dont : en haute montagne | 50,5 |
| Mode d'hébergement : chez des amis | 54,6 |
| Mode d'hébergement : location meublée | 46,7 |
| L'accueil par les habitants permanents = élément d'information et d'accueil le plus important pour les vacances | 67,5 |
| La qualité de l'accueil = élément d'hébergement le plus important pour les vacances | 54,9 |
| Total des estivants | 41,6 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 47,2% des hommes de 25 à 39 ans considèrent l'accueil par les habitants permanents comme l'élément d'information et d'accueil le plus satisfaisant de leurs dernières vacances d'été, contre 41,6% de l'ensemble des estivants.

3. Le silence, la propreté et le confort de l'hébergement

L'hébergement constitue, pour bon nombre d'estivants, un des points centraux de leurs vacances : d'abord, ils y accordent de l'importance, ensuite ils en sont relativement satisfaits. Trois éléments ont plus particulièrement plu dans ce domaine :

- **L'absence de bruit** : un vacancier sur cinq l'a appréciée. Cela concerne même 50% de ceux pour lesquels le calme de l'hébergement est essentiel en vacances.

Les populations plutôt aisées (les cadres, notamment les cadres supérieurs, les diplômés du supérieur et les hauts revenus) ont été les plus sensibles à cet aspect. C'est également le cas des chargés de familles nombreuses et des habitants de la région parisienne. Relevons aussi que les hommes ont mieux apprécié que les femmes l'absence de bruit dans le logement : pour 24% d'entre eux, c'est l'élément le plus satisfaisant, contre 17% des femmes. Les estivants les plus contents de ce point de vue ont séjourné dans des lieux plus isolés : à la mer, mais en retrait du littoral ou à la campagne, et plus souvent dans des locations indépendantes, des gîtes ou dans leur résidence secondaire.

Tableau 34
Le calme de l'hébergement

Catégories d'estivants considérant cet élément comme le plus satisfaisant de leurs dernières vacances d'été
(en %)

| | |
|---|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| Cadre supérieur, profession libérale..... | 32,2 |
| Homme..... | 23,9 |
| dont : homme de 25 à 39 ans | 26,2 |
| A au moins trois enfants de moins de 20 ans à charge | 24,8 |
| Dispose d'un diplôme du supérieur..... | 24,6 |
| Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel supérieur à 20 000 Francs .. | 24,5 |
| Vit à Paris ou dans l'agglomération parisienne..... | 24,3 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la mer, en retrait du littoral | 26,8 |
| A séjourné à la campagne | 26,0 |
| Mode d'hébergement : résidence secondaire | 25,9 |
| Mode d'hébergement : location meublée | 24,4 |
| L'absence de bruit dans le logement = élément d'hébergement le plus important pour les vacances | 49,5 |
| Le calme = élément du cadre de vie le plus important pour les vacances... | 25,4 |
| Total des estivants | 20,2 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 32,2% des cadres supérieurs considèrent le silence dans l'hébergement comme l'élément d'hébergement le plus satisfaisant de leurs dernières vacances d'été, contre 20,2% de l'ensemble des estivants.

- **La propreté de l'hébergement** : 18% des estivants en sont satisfaits.

A la différence du critère précédent, ce sont ici plus souvent les femmes, notamment celles de 25 à 39 ans et celles ayant des enfants en bas âge, qui ont apprécié la propreté du logement. Au total, 20% d'entre elles en ont été satisfaites, contre 16% des hommes.

Les estivants qui ont séjourné à la mer, en camping 3 ou 4 étoiles ou en club de vacances en sont les plus contents.

Encore une fois, ce sont les vacanciers pour lesquels la propreté, de l'hébergement comme des espaces publics, est essentielle qui se disent le plus souvent satisfaits qu'en moyenne sur ce point.

Tableau 35

La propreté de l'hébergement

Catégories d'estivants considérant cet élément comme le plus satisfaisant de leurs dernières vacances d'été
(en %)

| | |
|---|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| Femme au foyer | 23,1 |
| Femme de 25 à 39 ans | 22,9 |
| A au moins un enfant de moins de 6 ans à charge | 22,0 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la mer, dans une grande station..... | 20,8 |
| A séjourné à la mer, dans une petite station | 21,2 |
| Mode d'hébergement : club de vacances, résidence de tourisme | 21,2 |
| Mode d'hébergement : camping 3 ou 4 étoiles | 28,0 |
| La propreté = élément d'hébergement le plus important pour les vacances | 31,0 |
| La propreté des espaces publics = élément du cadre de vie le plus important pour les vacances | 25,2 |
| Total des estivants | 17,8 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 22,9% des femmes de 25 à 39 ans considèrent la propreté comme l'élément d'hébergement le plus satisfaisant de leurs dernières vacances d'été, contre 17,8% de l'ensemble des estivants.

- **Le confort de l'hébergement** : il a particulièrement plu à 17% des enquêtés, et à 41% des estivants qui y attachent une réelle importance pendant les vacances.

Les non-diplômés, les plus de 60 ans et les femmes au foyer sont les populations les plus satisfaites de cet aspect. D'autre part, ce sont les estivants qui ont séjourné à la mer dans une grande station balnéaire, dans un hôtel 3 ou 4 étoiles ou encore dans leur résidence secondaire qui manifestent le contentement le plus fort dans ce domaine.

Tableau 36

Le confort de l'hébergement

Catégories d'estivants considérant cet élément comme le plus satisfaisant de leurs dernières vacances d'été
(en %)

| | |
|---|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| Non-diplômé | 22,9 |
| A 60 ans ou plus | 22,5 |
| Femme au foyer | 22,4 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la mer, dans une grande station..... | 22,3 |
| Mode d'hébergement : résidence secondaire | 24,6 |
| Mode d'hébergement : hôtel..... | 22,6 |
| dont : hôtel 3 ou 4 étoiles..... | 24,9 |
| Le confort = élément d'hébergement le plus important pour les vacances.. | 41,4 |
| Le calme = élément du cadre de vie le plus important pour les vacances... | 20,5 |
| Total des estivants | 17,1 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 22,5% des vacanciers de 60 ans ou plus considèrent le confort comme l'élément d'hébergement le plus satisfaisant de leurs dernières vacances d'été, contre 17,1% de l'ensemble des estivants.

4. L'existence d'une animation traditionnelle (fêtes folkloriques, traditions populaires...)

L'existence de fêtes folkloriques, d'arts et de traditions populaires sur leur lieu de vacances constitue, pour 18% des vacanciers, l'élément le plus satisfaisant de leur dernier séjour estival. Ce point intervient donc comme le quatrième élément de satisfaction. Il apparaît d'ailleurs encore plus apprécié par les estivants qui y accordent une grande importance pour leurs séjours d'été : 39% d'entre eux en ont été satisfaits, contre 18% en moyenne.

Ce sont plus souvent les personnes âgées, notamment les femmes de plus de 60 ans, les retraités, qui apprécient le plus ce type d'animations.

D'autre part, ces activités apparaissent satisfaire encore plus les vacanciers qui ont séjourné à la campagne, chez des parents ou dans une location meublée.

Tableau 37

L'existence d'une animation traditionnelle

Catégories d'estivants considérant cet élément comme le plus satisfaisant de leurs dernières vacances d'été
(en %)

| | |
|---|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| Femme de 60 ans ou plus | 27,2 |
| Retraité | 25,7 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la campagne | 26,4 |
| Mode d'hébergement : location meublée | 21,9 |
| Mode d'hébergement : chez des parents, famille | 21,6 |
| Les animations traditionnelles, les fêtes folkloriques = élément d'activités le plus important pour les vacances..... | 38,7 |
| Total des estivants | 18,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 27,2% des femmes de 60 ans ou plus considèrent les animations traditionnelles comme les activités les plus satisfaisantes de leurs dernières vacances d'été, contre 18% de l'ensemble des estivants.

5. L'information et l'accueil dans les offices de tourisme (17%)

La qualité de l'information et de l'accueil dans les offices de tourisme prend la cinquième place au palmarès des éléments satisfaisants : elle est citée par 17% des vacanciers, et plus encore par les retraités, les personnes âgées et les non-diplômés.

Les personnes qui ont séjourné à la montagne ont largement apprécié ce service, de même que celles qui ont résidé en résidence de tourisme, club de vacances ou à l'hôtel.

Ici encore, les vacanciers les plus satisfaits sont ceux qui considèrent que les services offerts dans les offices de tourisme sont un élément essentiel de leurs vacances (34% en sont satisfaits, contre 17% en moyenne).

Tableau 38

La qualité de l'information et de l'accueil dans les offices de tourisme

Catégories d'estivants considérant cet élément comme le plus satisfaisant de leurs dernières vacances d'été
(en %)

| | |
|---|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| Retraité | 24,7 |
| A 60 ans ou plus | 24,4 |
| Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel compris entre 6000 et 10 000 Francs | 22,3 |
| Non-diplômé..... | 22,1 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la montagne | 23,1 |
| Mode d'hébergement : résidence de tourisme, club de vacances..... | 33,1 |
| Mode d'hébergement : hôtel | 23,6 |
| dont : hôtel 3 ou 4 étoiles..... | 29,3 |
| La qualité de l'information et de l'accueil dans les O.T = élément d'information et d'accueil le plus important pour les vacances | 33,9 |
| L'hébergement = élément le plus important pour les vacances | 25,0 |
| Total des estivants | 17,4 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 24,7% des retraités considèrent la qualité de l'information et de l'accueil dans les offices de tourisme comme l'élément d'information et d'accueil le plus satisfaisant de leurs dernières vacances d'été, contre 17,4% de l'ensemble des estivants.

Au total, la hiérarchie des principaux éléments de satisfaction n'est, certes, pas la même dans les différents groupes socio-démographiques, mais les écarts sont finalement moins importants qu'on aurait pu le penser. On trouvera, en annexe¹, une présentation des variations des éléments de satisfaction en fonction des caractéristiques socio-démographiques des répondants, comme en fonction des spécificités du dernier séjour effectué. **Quatre observations principales** s'en dégagent :

- Dans la plupart des cas, les deux principaux éléments de satisfaction des dernières vacances estivales restent « le calme du cadre de vie local » et « la qualité de l'accueil par les habitants du lieu ». Seule variation significative : selon les groupes, ces deux caractéristiques occupent soit la première, soit la seconde place de la hiérarchie.
- **Les éléments de satisfaction dépendent assez fortement de l'âge.** Il est vrai que ce qu'on attend des vacances est différent dans chaque classe d'âge. De fait, les jeunes sont beaucoup plus satisfaits qu'en moyenne des **possibilités d'activités nocturnes** de leur dernier séjour et du **prix de l'hébergement** choisi. Les moins de 25 ans sont ainsi, dans

¹ Cf. tableaux C1 à C8 en annexe 1.

l'ordre, satisfaits d'abord de l'accueil par les habitants permanents (43%), puis de la possibilité d'avoir pu profiter d'activités nocturnes (35%, contre 12% de l'ensemble des estivants), du calme du cadre de vie local (29%) et enfin du prix de l'hébergement choisi (20%, contre 9% en moyenne).

Les plus âgés des vacanciers (60 ans et plus) mettent d'abord en avant leur contentement vis-à-vis du cadre de vie local (à 44%), suivi par l'accueil par les « autochtones » (34%), la qualité de l'accueil et de l'information dans les offices du tourisme (24%) et l'existence d'animations traditionnelles locales (23%).

Tableau 39

Les principaux éléments de satisfaction des estivants, selon l'âge des individus

(en %)

| | Ensemble des estivants | dont : | | | |
|--|------------------------------|-----------------------|----------------|----------------|-------------------|
| | | Moins de 25 ans | 25 à 39 ans | 40 à 59 ans | 60 ans ou plus |
| L'accueil par les habitants permanents | 42 | 43 | 45 | 42 | 34 |
| Le calme du cadre de vie..... | 42 | 29 | 40 | 47 | 44 |
| L'absence de bruit dans le logement | 20 | 13 | 23 | 22 | 18 |
| L'existence d'animations traditionnelles, de fêtes folkloriques | 18 | 10 | 17 | 19 | 23 |
| La propreté du logement | 18 | 18 | 19 | 17 | 17 |
| La qualité de l'information et de l'accueil dans les O.T..... | 17 | 12 | 15 | 18 | 24 |
| Le confort de l'hébergement..... | 17 | 18 | 13 | 18 | 22 |
| La qualité des paysages, de l'urbanisme..... | 16 | 15 | 17 | 15 | 17 |
| La qualité de l'accueil dans l'hébergement | 14 | 16 | 14 | 14 | 16 |
| L'étendue des horaires des commerces | 14 | 18 | 13 | 14 | 13 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes..... | 12 | 35 | 13 | 7 | 5 |
| L'organisation de randonnées à partir du lieu de séjour | 12 | 9 | 9 | 14 | 13 |
| La présence d'animations gratuites..... | 11 | 8 | 13 | 12 | 7 |
| La propreté des espaces publics..... | 11 | 14 | 11 | 7 | 12 |
| L'organisation de visites (musées, sites,...) | 10 | 5 | 8 | 10 | 20 |
| La qualité des eaux de baignade | 10 | 13 | 11 | 9 | 5 |
| La présence de festivals et événements culturels..... | 9 | 8 | 10 | 8 | 10 |
| Le prix de l'hébergement | 9 | 20 | 11 | 8 | 2 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 42% des estivants considèrent que l'accueil par les habitants permanents est l'élément qui leur a apporté le plus de satisfaction lors de leurs dernières vacances d'été. C'est seulement le cas de 34% des estivants de 60 ans et plus.

- Le type d'hébergement choisi lors du dernier séjour, ou le type de destination semblent jouer sur la satisfaction exprimée à l'égard de quelques domaines précis. Citons-en quelques uns -outre ceux déjà évoqués (tous les tableaux figurent en annexe)- :

⇒ La possibilité d'activités nocturnes est un sujet de satisfaction relativement fort pour les vacanciers du bord de mer ayant fréquenté, lors de leur dernier séjour, une grande station balnéaire (+ 12 points par rapport à la moyenne).

⇒ Les horaires d'ouverture des commerces sont davantage perçus positivement par les vacanciers des littoraux « Languedoc, Roussillon, Provence-Côte d'Azur » (+ 9 points par rapport à la moyenne).

⇒ La qualité de l'accueil dans l'hébergement est un élément de satisfaction davantage évoqué par les estivants partis à l'étranger et ceux ayant choisi des vacances à la ville ou en itinérant.

⇒ La qualité des eaux de baignade recueille plus de contentement relatif chez les estivants partis en camping. Ceux-ci sont également davantage satisfaits du prix de l'hébergement.

⇒ La satisfaction à l'égard de l'organisation des visites (musées, sites...) est davantage évoquée par les estivants ayant choisi de séjourner à l'hôtel.

- Enfin, dans tous les cas, on observe que les individus qui accordent de l'importance à un point précis sont plus satisfaits de ce point qu'en moyenne. Ce qui signifie que chaque individu attaché à un critère donné choisit probablement son lieu de séjour de telle sorte qu'il réponde aussi au mieux à ce critère. Ce qui a pour effet de plutôt **maximiser la satisfaction**, et en retour, nous allons le voir, de **minimiser l'insatisfaction**.

2 - Les principaux éléments d'insatisfaction des vacanciers

De la même façon que l'on vient de le faire pour les éléments de satisfaction, on peut dégager des réponses des estivants une hiérarchie de leurs principaux points d'insatisfaction en vacances. Cette analyse appelle cependant deux remarques préalables, complémentaires entre elles :

- Selon les sujets abordés, de 25 à 45% des estivants, on l'a vu, ne citent pas d'éléments insatisfaisants (réponses « ne sait pas »). Certes, cela ne signifie pas que tous ont été satisfaits de ce qui leur a été proposé lors de leur dernier séjour, mais on peut faire l'hypothèse que leur insatisfaction n'a pas été assez marquante pour les inciter à la signaler. Nous y reviendrons.
- De fait, on relève que l'insatisfaction est globalement inférieure au contentement déclaré. Ainsi, les taux d'insatisfaction atteints ne parviennent jamais au niveau de ceux observés pour les éléments de contentement.

Ceci étant, on compte sept domaines qui mécontentent globalement au moins 10% des vacanciers (tableau 40). Parmi eux, un élément devance largement tous les autres : le trafic automobile, critiqué par 28% des enquêtés.

Tableau 40
Les principaux éléments d'insatisfaction des estivants

| | (en %) |
|--|--------|
| Le trafic automobile (circulation, stationnement) | 28,1 |
| La présence de panneaux indicateurs..... | 13,4 |
| Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles | 10,6 |
| La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à bas prix..... | 10,6 |
| Le nombre de cabines téléphoniques disponibles | 10,0 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 10,0 |
| L'absence de bruit dans l'hébergement | 9,7 |
| La propreté des espaces publics | 9,0 |
| Le prix de l'hébergement..... | 8,5 |
| La qualité des aménagements extérieurs à l'hébergement | 7,8 |
| La qualité des eaux de baignade | 7,8 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 28,1% des estivants considèrent que le trafic automobile est l'élément qui leur a apporté le plus d'insatisfaction lors de leurs dernières vacances d'été.

Examinons chacun des principaux éléments de mécontentement et les caractéristiques des vacanciers qui les expriment.

1. le trafic automobile est le point noir : il mécontente près de trois vacanciers sur dix

La critique la plus vive porte sur le **trafic automobile** : au total, 28% des vacanciers se plaignent des difficultés pour circuler ou pour stationner sur leur lieu de séjour. Ce sentiment très négatif est particulièrement affirmé chez les estivants pour lesquels, précisément, compte avant tout la facilité de circulation et de stationnement automobile pendant leurs vacances d'été : 46% d'entre eux n'en ont pas été satisfaits (contre 28% en moyenne). Mais il est vrai que ceux-ci sont relativement peu nombreux (cf. tableau 12 ci-dessus).

Les femmes de 25 à 39 ans, ayant plusieurs enfants à charge -notamment des enfants en bas âge-, les cadres et les diplômés du supérieur, ainsi que les personnes aisées, sont les plus nombreuses à critiquer la circulation et le stationnement sur leur lieu de vacances. Il en est de même pour les vacanciers ayant séjourné dans le Sud-Est de la France, sur le littoral Provence-Côte d'Azur ou en Corse.

Tableau 41

Les critiques sur le trafic automobile

Catégories d'estivants considérant cet élément comme le plus insatisfaisant de leurs dernières vacances d'été

| | (en %) |
|---|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| A entre 25 et 39 ans | 31,5 |
| dont : femme de cet âge..... | 36,5 |
| Cadre supérieur, profession libérale | 36,5 |
| Dispose, dans son foyer, d'un revenu mensuel supérieur à 20 000 Francs... | 35,2 |
| Diplômé du supérieur | 33,9 |
| A au moins trois enfants de moins de 20 ans à charge..... | 32,8 |
| Employé | 32,1 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné dans la région Provence, Côte d'Azur, Corse | 42,0 |
| Total des estivants | 28,1 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 36,5% des femmes de 25 à 39 ans considèrent le trafic automobile comme l'élément du cadre de vie le plus insatisfaisant de leurs dernières vacances d'été, contre 28,1% de l'ensemble des estivants.

2. Le manque de panneaux de signalisation est critiqué par 13% des estivants

Le second point de critiques concerne les panneaux de signalisation, ceux devant signaler les villes, les curiosités ou les services proches du lieu de séjour. Certes, ce point d'achoppement est nettement moins cité que les difficultés du trafic automobile (deux fois moins de citations). Il reste que 13% des estivants critiquent l'insuffisance de tels panneaux.

Ceux qui s'en plaignent le plus sont les individus de 25 à 39 ans, notamment les hommes de cet âge, les femmes au foyer et les ouvriers. C'est également dans les grandes stations balnéaires que ce manque s'est fait le plus sentir.

Tableau 42

Les critiques sur l'absence de panneaux indicateurs

Catégories d'estivants considérant cet élément comme le plus insatisfaisant de leurs dernières vacances d'été

| | (en %) |
|---|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| A entre 25 et 39 ans | 17,4 |
| dont : homme de 25 à 39 ans | 19,6 |
| Dispose du Bac (ou d'un diplôme équivalent) sans diplôme du supérieur ... | 18,3 |
| Femme au foyer | 17,2 |
| Ouvrier | 16,3 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la mer, dans une grande station balnéaire | 16,0 |
| Total des estivants | 13,4 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 19,6% des hommes de 25 à 39 ans considèrent la présence de panneaux indicateurs comme l'élément d'accueil et d'information le plus insatisfaisant de leurs dernières vacances d'été, contre 13,4% de l'ensemble des estivants.

3. Les estivants se plaignent du nombre de distributeurs automatiques de billets et de cabines téléphoniques disponibles

Les estivants mettent ensuite en avant leur mécontentement face à l'insuffisance de certains « petits services quotidiens » :

- 11% trouvent insuffisant le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles sur place
- 10% reprochent l'insuffisance de cabines téléphoniques.

Les personnes les plus critiques vis-à-vis du nombre de **distributeurs de billets** se rencontrent parmi les individus de moins de 40 ans, notamment les hommes de 25 à 39 ans, les étudiants, les ouvriers et les chargés de famille. Quand on a séjourné en camping, dans une petite station balnéaire, on manifeste aussi un peu plus son mécontentement sur ce point.

Enfin, relevons que parmi les vacanciers qui prêtent particulièrement attention au nombre de distributeurs quand ils sont en vacances, 28% n'en ont pas été satisfaits lors de leurs derniers séjours (contre 11% en moyenne).

Les plus mécontents de l'insuffisance de **cabines téléphoniques** sur leur lieu de séjour ont un profil quelque peu similaire. Parmi eux, on trouve plus souvent des étudiants, des ouvriers, des familles nombreuses et des femmes au foyer. Ceux qui ont choisi le camping comme mode d'hébergement ont aussi été plus nombreux à se plaindre de cette carence.

Tableau 43

Les critiques sur le nombre de distributeurs automatiques de billets et de cabines téléphoniques disponibles

Catégories d'estivants considérant ces éléments comme les plus insatisfaisants de leurs dernières vacances d'été

(en %)

| Critique le nombre de distributeurs automatiques de billets | |
|--|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| A moins de 40 ans | 15,0 |
| dont : homme de 25 à 39 ans | 16,2 |
| Etudiant | 16,2 |
| A au moins deux enfants de moins de 20 ans à charge | 14,6 |
| Ouvrier | 15,4 |
| Dispose du Bac (ou d'un diplôme équivalent) sans diplôme du supérieur ... | 14,0 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la mer, dans une petite station balnéaire | 15,5 |
| A séjourné en camping | 15,5 |
| dont : en camping 3 ou 4 étoiles | 18,8 |
| Le nombre de DAB = élément le plus important en matière d'information et d'accueil en vacances | 28,4 |
| La qualité des eaux de baignade = élément le plus important du cadre de vie en vacances | 21,9 |
| La propreté = élément le plus important de l'hébergement en vacances | 13,3 |
| Total des estivants | 10,6 |
| Critique le nombre de cabines téléphoniques | |
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| Femme au foyer | 15,6 |
| Etudiant | 14,6 |
| A au moins trois enfants de moins de 20 ans à charge | 13,6 |
| Ouvrier | 13,4 |
| A moins de 25 ans | 12,7 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné en camping | 12,2 |
| dont : en camping 1 ou 2 étoiles | 14,9 |
| Total des estivants | 10,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 16,2% des hommes de 25 à 39 ans considèrent le nombre de distributeurs de billets comme l'élément d'accueil et d'information le plus insatisfaisant de leurs dernières vacances d'été, contre 10,6% de l'ensemble des estivants.

4. 11% des estivants regrettent de ne pas avoir eu la possibilité d'accéder à des pratiques sportives à prix modérés

Le quatrième point d'insatisfaction des vacanciers appartient à un registre assez différent : il concerne le coût des possibilités de pratiques sportives locales, jugé trop élevé pour permettre d'y accéder.

Il est vrai que la période des vacances est souvent un moment privilégié pour pratiquer des activités de type sportif. Une certaine déception semble donc, de ce point de vue, avoir touché près de 11% des vacanciers, qui ont globalement peut-être dû se restreindre sur de telles activités.

Globalement, les hommes sont plus insatisfaits sur ce point que les femmes : c'est le cas de 12% d'entre eux, contre 9% des femmes. De même, ce sont plutôt les jeunes, les étudiants, les célibataires, -sans doute les individus les plus souvent à la recherche d'activités sportives, mais les moins fortunés-, qui regrettent ces coûts trop élevés.

Les chargés de famille nombreuse sont également assez critiques sur les prix : sans tarifs intéressants, la pratique de sports pour quatre ou cinq personnes devient rapidement inaccessible.

Tableau 44

Les critiques sur la possibilité d'accéder à des pratiques sportives à prix modérés

Catégories d'estivants considérant cet élément comme le plus insatisfaisant de leurs dernières vacances d'été

| | (en %) |
|--|--------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| Célibataire | 17,5 |
| A moins de 25 ans | 17,1 |
| dont : homme de cet âge | 18,8 |
| Etudiant..... | 16,8 |
| Diplômé du Bac (ou équivalent), sans diplôme du supérieur..... | 15,7 |
| Profession intermédiaire..... | 15,1 |
| A au moins deux enfants de moins de 20 ans à charge | 14,6 |
| La qualité des eaux de baignade = élément le plus important du cadre de vie pour les vacances..... | 21,3 |
| La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à bas prix = élément le plus important pour les vacances en matière d'activités | 22,2 |
| Total des estivants | 10,6 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 17,1% des moins de 25 ans considèrent la possibilité d'accéder à des pratiques sportives à prix modérés comme l'élément le plus insatisfaisant de leurs dernières vacances d'été, contre 10,6% de l'ensemble des estivants.

5. 10% des estivants se plaignent de l'insuffisance des activités nocturnes locales

Autre mécontentement exprimé : 10% des estivants se plaignent du manque d'activités offertes le soir sur leur lieu de séjour. Cinéma, théâtre, casino, boîtes de nuits, bals, concerts,... certains vacanciers sont évidemment à l'affût des possibilités de sorties nocturnes, mais ils semblent trouver que l'offre n'est pas toujours à la hauteur de leurs souhaits.

D'ailleurs, on ne s'étonnera pas de relever que cette critique est davantage exprimée par les jeunes, par les étudiants et par les célibataires. Les cadres supérieurs sont également un peu plus nombreux qu'en moyenne à trouver insuffisantes les possibilités locales de sorties nocturnes. D'autre part, les personnes qui ont séjourné à la campagne pendant leurs dernières vacances d'été manifestent un sentiment négatif légèrement plus fort sur ce point.

Tableau 45

Les critiques sur l'insuffisance des activités nocturnes locales

Catégories d'estivants considérant cet élément comme le plus insatisfaisant de leurs dernières vacances d'été

| | (en %) |
|--|-------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| Etudiant..... | 20,3 |
| Dispose, dans son foyer, de moins de 6000 francs de revenus mensuels.... | 15,6 |
| Célibataire | 15,4 |
| A moins de 25 ans | 14,5 |
| Cadre supérieur, profession libérale..... | 13,9 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la campagne | 14,3 |
| Total des estivants | 10,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 20,3% des étudiants considèrent la possibilité d'avoir des activités nocturnes comme l'élément le plus insatisfaisant de leurs dernières vacances d'été, contre 10% de l'ensemble des estivants.

6. 10% des estivants se plaignent du bruit existant dans leur hébergement de vacances

Enfin, en sixième place de la hiérarchie des éléments de vacances les plus insatisfaisants, on trouve des critiques sur le bruit du lieu d'hébergement choisi : 10% des estivants s'en plaignent.

Le taux est encore plus élevé chez les jeunes femmes et chez les familles nombreuses (tableau 46). Cette critique du bruit existant dans l'hébergement est également un peu plus accentuée chez les estivants ayant séjourné, lors du dernier été, dans une petite station balnéaire et dans des campings, notamment ceux d'une ou deux étoiles.

Tableau 46

Les critiques sur le bruit dans l'hébergement

Catégories d'estivants considérant cet élément comme le plus insatisfaisant de leurs dernières vacances d'été

| | (en %) |
|--|------------|
| Caractéristiques socio-démographiques : | |
| Femme de moins de 25 ans | 19,0 |
| A au moins trois enfants de moins de 20 ans à charge | 13,5 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | |
| A séjourné à la mer..... | 12,6 |
| dont : dans une petite station balnéaire | 14,6 |
| A séjourné en camping..... | 15,8 |
| dont : en camping 1 ou 2 étoiles..... | 17,6 |
| Total des estivants | 9,7 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 19% des femmes de moins de 25 ans considèrent l'absence de bruit dans l'hébergement comme l'élément qui leur a le plus déplu lors de leurs dernières vacances d'été, contre 9,7% de l'ensemble des estivants.

Au total, on observe que pour les éléments d'insatisfaction, comme c'était d'ailleurs le cas pour les points de contentement, la hiérarchie des citations varie finalement relativement peu en fonction des variables socio-démographiques ou des caractéristiques du dernier lieu de séjour (voir tableaux C9 à C17 en annexe). On remarquera cependant que deux critères semblent exercer un rôle accru sur l'expression de certains mécontentements précis : **l'âge et le type d'hébergement adopté lors du dernier séjour.**

C'est, en vérité, ce que l'on retrouve quand on tente d'élaborer, sinon une typologie des insatisfaits, du moins d'effectuer un regroupement des grands types d'insatisfaction autour de ce qu'on appellera des « pôles de mécontentement ».

3 - Six grands « pôles d'insatisfaction »

L'analyse, les uns après des autres, des principaux éléments d'insatisfaction masque, en partie, l'existence de certains « cumuls » de mécontentements, mécontentements soit de mêmes types, soit de types différents mais cités plus souvent par les mêmes individus.

Nous avons donc tenté de réaliser, à partir d'une analyse factorielle, **une typologie des « pôles d'insatisfaction »**. Cette analyse a été effectuée à partir des réponses aux quatre questions d'insatisfaction retenues dans l'enquête¹. Néanmoins, le nombre élevé de modalités possibles de sujets de mécontentement (42, y compris les réponses « *ne sait pas* ») n'a pas permis d'obtenir des groupes très stables ou très « purs ». Autrement dit, il existe, certes, des « rapprochements » d'insatisfaction en fonction des différents sujets abordés, mais chaque élément de mécontentement exprimé n'est pas obligatoirement formulé par des individus globalement insatisfaits d'une série de sujets identiques.

Ceci étant, la classification réalisée permet de dégager une série de « pôles de mécontentement », thèmes autour desquels semblent se regrouper les insatisfactions exprimées par certains groupes de vacanciers.

Les sept grands pôles qui se dégagent de l'analyse sont les suivants :

- * **Le premier** est le plus important en nombre : 35% des estivants s'y retrouvent. Il s'agit principalement d'individus qui se caractérisent par un taux de non-réponses élevé à chacune des questions retenues par l'analyse, autrement dit d'individus **qui n'expriment guère d'insatisfactions véritables** sur leur précédent séjour d'été.
- * **Les six pôles de mécontentement** concernent :
 - Les insatisfactions tournant autour des **difficultés de circulation locale** : automobiles, piétons, vélos (19% des estivants).
 - Celles concernant **les prix** et, en particulier, l'impossibilité d'accéder à **des pratiques sportives à prix modérés** (18%).
 - Les critiques tournant autour de **la qualité de l'accueil ou des informations locales** (8%).
 - Celles ayant trait **au bruit, à l'absence de calme** (7%).
 - Celles traduisant une déception sur **les activités nocturnes** proposées (7%).

¹ Il s'agit des questions numérotées Q10, Q13, Q16 et Q19 en annexe.

- Celles touchant à la **propreté** des lieux (6%).

Ces différents pôles ne regroupant pas le même nombre d'individus, tous ne peuvent être également détaillés. On peut néanmoins apporter pour chacun quelques éléments d'information sur les individus qui le composent et sur les mécontentements qu'ils expriment.

A- Le pôle de ceux qui n'expriment pas d'insatisfaction (35%)

Ce groupe se caractérise par le fait que ses membres ne se sont pas prononcés sur les éléments d'insatisfaction de leurs dernières vacances d'été. Y a-t-il là le signe d'un relatif contentement ? C'est probablement en partie le cas, mais en partie seulement :

- On constate, en effet, que les membres de ce groupe sont plus nombreux qu'en moyenne à ne pas avoir non plus cité les éléments auxquels ils accordent le plus d'importance pour leurs vacances. De fait, n'ayant pas d'attentes spécifiques, leurs critiques éventuelles ont peut-être moins lieu d'être. Ainsi trouve-t-on ici 89% des personnes n'ayant pas indiqué ce à quoi elles accordent le plus d'importance en matière d'accueil et d'informations, 79% de celles n'ayant pas répondu sur ce qui leur paraît important en matière d'activités de vacances, 80% de celles n'ayant pas répondu en terme de cadre de vie et 78% des non-répondants sur leurs centres d'intérêt en termes d'hébergement estival.
- On observe, d'autre part, que les membres de ce groupe sont également plus nombreux à avoir eu recours, pour leur dernier séjour d'été, à **un hébergement non marchand** (accueil dans la famille, chez des amis, recours à une résidence secondaire). Ainsi, comprend-on mieux leur absence de réponses : ayant eu recours à un hébergement « gratuit », leurs exigences sont peut-être moins fortes et leurs critiques nécessairement atténuées.

Quoi qu'il en soit, on note que sont sur-représentées dans ce groupe des personnes plutôt âgées. Les retraités et les non-diplômés y sont plus nombreux qu'en moyenne. Ce sont d'ailleurs ces catégories de population qui, généralement, dans les enquêtes, font le plus souvent partie des non-répondants et rechignent plus fréquemment à émettre des critiques.

Tableau 47
Le pôle de ceux qui n'expriment pas d'insatisfaction (35%)

| | (en %) | |
|--|--------|------|
| Ne se prononcent pas sur les éléments insatisfaisants de leurs vacances d'été : | | |
| ... dans le domaine des activités et animations | 88 | + 43 |
| ... dans le domaine de l'hébergement | 79 | + 41 |
| ... en matière d'informations et d'accueil | 83 | + 40 |
| ... en matière d'environnement, de cadre de vie | 61 | + 36 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | | |
| A séjourné en hébergement non marchand | 46 | + 8 |
| A séjourné à la campagne | 20 | + 6 |
| Caractéristiques socio-démographiques : | | |
| A 40 ans ou plus | 69 | + 16 |
| dont : a 60 ans ou plus | 29 | + 9 |
| Retraité | 29 | + 10 |
| Non-diplômé | 31 | + 9 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 69% des individus de ce « pôle » ont plus de 40 ans, soit 16 points de plus que la part représentée par cette classe d'âge dans l'ensemble des estivants.

B- Le pôle des insatisfactions tournant autour des difficultés de circulation (19% des estivants)

Ce pôle se constitue autour d'un mécontentement concernant les tracas quotidiens liés aux déplacements. Les difficultés de circulation évoquées concernent d'ailleurs aussi bien le trafic automobile (36% de déçus, 20 points de plus qu'en moyenne) que les inconvénients de circulation des piétons et des cyclistes (20%, + 14 points).

L'insatisfaction exprimée ici semble se cumuler avec deux autres types de mécontentements (tableau 48) :

- Le premier concerne l'insuffisance de certains équipements urbains : on s'y plaint de ne pas avoir pu disposer d'un nombre suffisant de cabines téléphoniques ou de sanitaires.
- Le second a trait à l'absence d'événements sportifs locaux.

Ce pôle d'insatisfaction semble davantage concerner des vacanciers ayant séjourné en location meublée, voire à l'hôtel. Les estivants ayant séjourné à l'étranger y sont un peu plus nombreux qu'en moyenne.

Ce pôle semble toucher relativement plus de femmes actives, de 25 à 39 ans, et des chargés de familles plutôt aisés et diplômés.

Tableau 48

Le pôle d'insatisfaction tournant autour des difficultés de circulation (19%)

| | (en %) | |
|---|--------|------|
| Éléments jugés insatisfaisants lors des dernières vacances d'été : | | |
| Le trafic automobile | 36 | + 20 |
| La circulation des piétons et des cyclistes | 20 | + 14 |
| Le nombre de cabines téléphoniques disponibles | 30 | + 20 |
| Le nombre de sanitaires disponibles | 16 | + 10 |
| La présence d'événements sportifs | 19 | + 12 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | | |
| A séjourné en location meublée | 26 | + 5 |
| A séjourné à l'étranger | 22 | + 5 |
| A séjourné à l'hôtel (0, 1 ou 2 étoiles) | 11 | + 3 |
| Caractéristiques socio-démographiques : | | |
| 25 à 39 ans | 39 | + 6 |
| Femme active | 31 | + 6 |
| Diplômé du supérieur | 28 | + 5 |
| Au moins deux enfants à charge | 32 | + 4 |
| Revenus du foyer supérieurs à 15 000 Francs mensuels..... | 42 | + 3 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 39% des individus qui appartiennent à ce « pôle d'insatisfaction » ont de 25 à 39 ans, soit 6 points de plus que sur l'ensemble des estivants.

C- Le pôle des insatisfactions liées aux prix, et en particulier à l'absence de pratiques sportives à prix modérés (18%)

Les insatisfactions liées aux prix ne sont pas les seules qui apparaissent ici, mais on peut supposer qu'elles jouent sensiblement sur la composition de ce pôle de mécontentement :

- 44% des individus qui le constituent regrettent, en effet, de n'avoir pu accéder, lors de leur dernier séjour d'été, à des pratiques sportives à prix modérés (+ 33 points par rapport à la moyenne).
- 22% trouvent insatisfaisant le prix de leur hébergement (+ 14 points).

C'est peut-être à ce même critère que l'on peut rattacher le mécontentement exprimé ici sur les difficultés de stationnement pour les voitures, car ce sont bien ces difficultés de parking qui sont évoquées -et donc peut-être leur coût- et non pas spécialement les inconvénients du trafic automobile.

Il reste que trois autres insatisfactions semblent se greffer sur ce « noyau » de mécontentement (tableau 49) :

- L'insuffisance du nombre de distributeurs automatiques de billets.
- L'insuffisance des panneaux indicateurs mentionnant les villes et les sites proches.
- La qualité des eaux de baignade.

Ce pôle de mécontentement est plutôt constitué de moins de 40 ans, souvent des hommes, cadres, plutôt aisés. Il s'agit de vacanciers s'étant rendus à la mer, plutôt dans des petites stations.

Tableau 49
Le pôle des insatisfactions liées aux prix (18%)

| | (en %) | |
|---|--------|------|
| Éléments jugés insatisfaisants lors des dernières vacances d'été : | | |
| La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à prix modérés | 44 | + 33 |
| Les possibilités de stationnement pour les voitures | 35 | + 22 |
| Le nombre de distributeurs automatiques de billets | 30 | + 19 |
| Le prix de l'hébergement | 22 | + 14 |
| La présence de panneaux indicateurs | 26 | + 13 |
| La qualité des eaux de baignade | 18 | + 10 |
| Caractéristiques du dernier séjour d'été : | | |
| A séjourné à la mer | 71 | + 10 |
| dont : dans une petite station | 38 | + 7 |
| A séjourné sur le littoral Bretagne-Atlantique | 24 | + 3 |
| Caractéristiques socio-démographiques : | | |
| Moins de 40 ans | 59 | + 12 |
| dont : homme de cet âge | 33 | + 9 |
| Diplômé du Bac (sans diplôme du supérieur) | 22 | + 7 |
| Profession intermédiaire | 19 | + 4 |
| Revenus du foyer supérieurs à 15 000 Francs mensuels..... | 46 | + 8 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 59% des individus appartenant à ce « pôle » de mécontentement ont moins de 40 ans, soit 12 points de plus que sur l'ensemble des estivants.

D- Le pôle des insatisfactions tournant autour de l'accueil et de l'information (8%)

Ce pôle semble se constituer autour d'un double mécontentement :

- 41% de ses membres ont été déçus par la qualité de l'accueil dans l'hébergement choisi (contre 5% en moyenne).
- 27% ont trouvé peu satisfaisante la qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme (+ 23 points par rapport à la moyenne).

Cette double critique va de pair avec deux autres sources d'insatisfaction : les panneaux indicateurs présents (28% de déçus, + 15 points par rapport à la moyenne) ; l'organisation des randonnées locales (29% d'insatisfaits, + 25 points par rapport à la moyenne).

Ce pôle est composé de plus d'ouvriers qu'en moyenne (24%, + 10 points), de personnes de moins de 25 ans (24%, + 10 points), de revenus de 6 000 à 10 000 Francs par mois (25%, + 7 points) et d'individus ayant de jeunes enfants à charge (32%, + 11 points).

Les campeurs y sont sur-représentés (29% ont eu recours au camping lors de leur dernier séjour, + 10 points).

E- Le pôle des « mécontentements liés au bruit, à l'absence de calme » (7%)

Ce noyau se constitue autour de deux éléments proches : une insatisfaction à l'égard du « calme » du cadre de vie local (33% de déçus, + 27 points par rapport à la moyenne), un mécontentement à l'égard du bruit de l'hébergement (23%, + 13 points). Cette déception semble se cumuler ici avec diverses autres : une difficulté ressentie d'accès aux sites naturels (31%, + 27 points), une insatisfaction vis-à-vis des animations traditionnelles proposées (20%, + 15 points) ou vis-à-vis de l'organisation de visites locales (17%, + 13 points), un mécontentement vis-à-vis des horaires d'ouverture des offices de tourisme (19%, + 16 points).

On trouve ici un certain nombre d'estivants partis, lors de leur dernier séjour, en location meublée (28%, + 7 points) ou en camping (24%, + 5 points). 19% ont été dans une grande station balnéaire (+ 4 points) ; 21% à la mer, en retrait du littoral (+ 5 points) ; 22% sont des employés (+ 4 points) ; 55% ont moins de 40 ans (+ 8 points), plus souvent des femmes jeunes.

F- Le pôle « déception autour des activités nocturnes » (7%)

C'est bien « la possibilité d'avoir des activités nocturnes (cinéma, casino, théâtre....) » qui est ici source de la plus forte insatisfaction : 48% des individus classés ici l'ont ressentie (+ 38 points par rapport à la moyenne). Ce mécontentement va de pair avec une déception à l'égard de « la sécurité locale des biens et des personnes » (35% de déçus, + 30 points par rapport à la moyenne). On peut donc faire l'hypothèse que cette déception vis-à-vis des activités nocturnes tient peut-être aussi à une certaine insécurité ressentie localement, la nuit.

Enfin, ce pôle se constitue aussi autour d'une insatisfaction à l'égard des horaires d'ouverture des offices de tourisme (18% de mécontents, + 15 points par rapport à la moyenne) ou d'ouverture des commerces, signe peut-être, encore une fois, d'un désir de vie nocturne plus accentué.

Un autre critère mécontente ici : l'accueil par les habitants permanents (28% de déçus, + 21 points).

Ce pôle est davantage composé de jeunes (28% de moins de 25 ans, + 14 points), d'étudiants, de campeurs (30% ont pratiqué le camping lors de leur dernier séjour, + 11 points), surtout ayant fréquenté des campings 1 ou 2 étoiles. Beaucoup ont été à la mer, une bonne partie dans des grandes ou petites stations (56%, + 10 points).

G- Le pôle « insatisfaction autour de la propreté des lieux » (6%)

Enfin, le dernier pôle de mécontentement tourne autour d'une profonde insatisfaction à l'égard de la propreté locale :

- Propreté des espaces publics sur le lieu de vacances (39% de déçus, + 30 points par rapport à la moyenne).
- Propreté de l'hébergement (34% de déçus, + 29 points).

Cette déception semble ici se cumuler avec une critique relative aux activités culturelles du lieu de séjour : déception face à l'organisation de festivals et événements culturels locaux (22%), déception sur l'organisation de visites (14%), déception sur les horaires d'ouverture des musées et monuments (14%).

Ce sont plus souvent des vacanciers appartenant à des catégories aisées que l'on trouve dans ce groupe : titulaires de revenus assez élevés (28% entre 15 000 F. et 20 000 F. mensuels, + 11 points par rapport à la moyenne), cadres (29%, + 5 points), diplômés du supérieur (32%, + 9 points).

Il s'agit d'individus ayant eu recours, pour leur dernier séjour estival, à l'hôtel (20%, + 6 points) ou en camping (29%, + 10 points). 21% ont été à la mer, mais en retrait du littoral (+ 5 points). 22% se sont rendus sur le littoral « Provence-Côte d'Azur, Corse » (+ 10 points).

Le tableau 50 résume les principaux éléments caractéristiques de chacun des six pôles d'insatisfaction évoqués. En définitive, trois critères principaux semblent jouer un rôle plus particulier sur les mécontentements exprimés :

- L'âge, puis la profession-catégorie sociale.
- Le type d'hébergement adopté.
- Le lieu de séjour.

Mais la diversité des attentes donne finalement lieu à des insatisfactions diverses, difficiles à regrouper et à caractériser par un ou deux critères bien précis.

Tableau 50
Les six pôles d'insatisfaction
Eléments les plus caractéristiques

| (en %) |
|--|
| <p>1. Insatisfaction autour des difficultés de circulation (19% des estivants)</p> <ul style="list-style-type: none"> . 25 à 39 ans . Femme active . Diplômé . A séjourné à l'étranger . A séjourné à l'hôtel 0 à 2 étoiles et en location meublée |
| <p>2. Insatisfaction autour des prix (18% des estivants)</p> <ul style="list-style-type: none"> . Moins de 40 ans . Revenus aisés . A séjourné à la mer, dans une petite station . Littoral Bretagne-Atlantique |
| <p>3. Insatisfaction autour de la qualité de l'accueil (8% des estivants)</p> <ul style="list-style-type: none"> . Moins de 25 ans . Ouvriers . Jeunes enfants à charge . A séjourné au camping |
| <p>4. Insatisfaction autour du bruit (7% des estivants)</p> <ul style="list-style-type: none"> . Employés . Moins de 40 ans . A séjourné en location ou en camping . Séjour à la mer, station en retrait du littoral |
| <p>5. Insatisfaction autour des activités nocturnes (7% des estivants)</p> <ul style="list-style-type: none"> . Moins de 25 ans . Etudiants . A séjourné en camping . Séjour à la mer, grande ou petite station |
| <p>6. Insatisfaction autour de la propreté (6% des estivants)</p> <ul style="list-style-type: none"> . Diplômés . Cadres . Revenus moyens-hauts . Séjour à l'hôtel ou en camping . Littoral Provence-Côte d'Azur |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

EN GUISE DE CONCLUSION :

Les axes de développements touristiques prioritaires

Au total, à travers l'analyse des pratiques et des attentes touristiques des Français en matière de vacances d'été, nous avons pu mettre en évidence, d'une part les éléments qui apparaissent essentiels aux estivants (notamment dans les quatre domaines auxquels ils s'intéressent le plus en vacances), d'autre part le degré de satisfaction et d'insatisfaction ressenti sur chacun de ces quatre sujets.

Trois conclusions générales en ressortent :

- Les attentes sont multiples et très diversifiées.
- Le degré de satisfaction reste en général relativement élevé : chaque vacancier attaché à tel ou tel critère choisit, en effet, son lieu de séjour de telle sorte qu'il réponde au mieux à ce critère.
- Les taux d'insatisfaction exprimés n'atteignent jamais le niveau de ceux observés pour les éléments de contentement ; il reste que certaines insatisfactions ponctuelles émergent, citées en nombre non négligeable.

On peut tenter, en guise de conclusion, **de synthétiser** les trois types de résultats obtenus afin d'essayer d'apporter une réponse la plus précise possible à une des questions fondamentales que se posent les professionnels du tourisme : pour quels développements ou pour quels aménagements faut-il aujourd'hui opter pour contenter le maximum de vacanciers ? En un mot, quels axes de développement faut-il privilégier pour limiter au maximum l'insatisfaction et maximiser le contentement exprimé par les estivants ?

Bien sûr, les exigences et les intérêts ne sont pas identiques, loin de là, d'un groupe de vacanciers à l'autre, ni même d'un lieu de séjour à un autre. Néanmoins, il paraît possible de dessiner un **schéma global** d'axes à développer pour satisfaire au mieux les attentes des vacanciers.

Il s'agit donc là d'une analyse **globale** ne tenant pas compte des spécificités particulières de telle ou telle zone géographique ou de telle ou telle clientèle bien précise.

La méthode utilisée

L'idée est ici de combiner toutes les informations recueillies dans l'enquête et, en particulier, de tenir compte à la fois de **l'importance** conférée à chaque élément retenu (l'accueil, l'hébergement, les animations...) et **du degré de satisfaction/insatisfaction** généré par chacun de ces éléments.

- * **L'indicateur de satisfaction** retenu est celui défini plus haut (cf. troisième partie, Section 1) : il s'agit de l'écart observé, pour chaque élément abordé, entre le pourcentage d'individus qui en sont satisfaits et le pourcentage d'individus qui en sont insatisfaits. Cet indicateur définit en quelque sorte **une « échelle de satisfaction »** qui va, dans la pratique, de - 14 à + 35 points.

Quand cet indicateur est négatif, c'est que le nombre de personnes insatisfaites du sujet est plus élevé que celui des individus qui en sont satisfaits. Quand il est positif, c'est que le sujet génère plus de gens satisfaits qu'insatisfaits.

- * **Le degré d'importance** correspond, quant à lui, au pourcentage obtenu, en première réponse, à la question concernant l'élément jugé important en vacances : il va de 1% à 43%.

Une représentation graphique

La combinaison des deux indicateurs évoqués permet une représentation graphique dans un plan (Importance, Satisfaction) qui définit quatre cadrans (Carte D) :

- **Le cadran 1, au Nord-Est** (sujets importants, dont on est satisfait) : il regroupe les éléments auxquels les vacanciers accordent une grande importance et qui ont été appréciés lors des derniers séjours.
- **Le cadran 2, au Nord-Ouest** (sujets peu importants, dont on est satisfait) : il se caractérise par des éléments de faible importance relative, mais qui apportent plutôt satisfaction au niveau global.

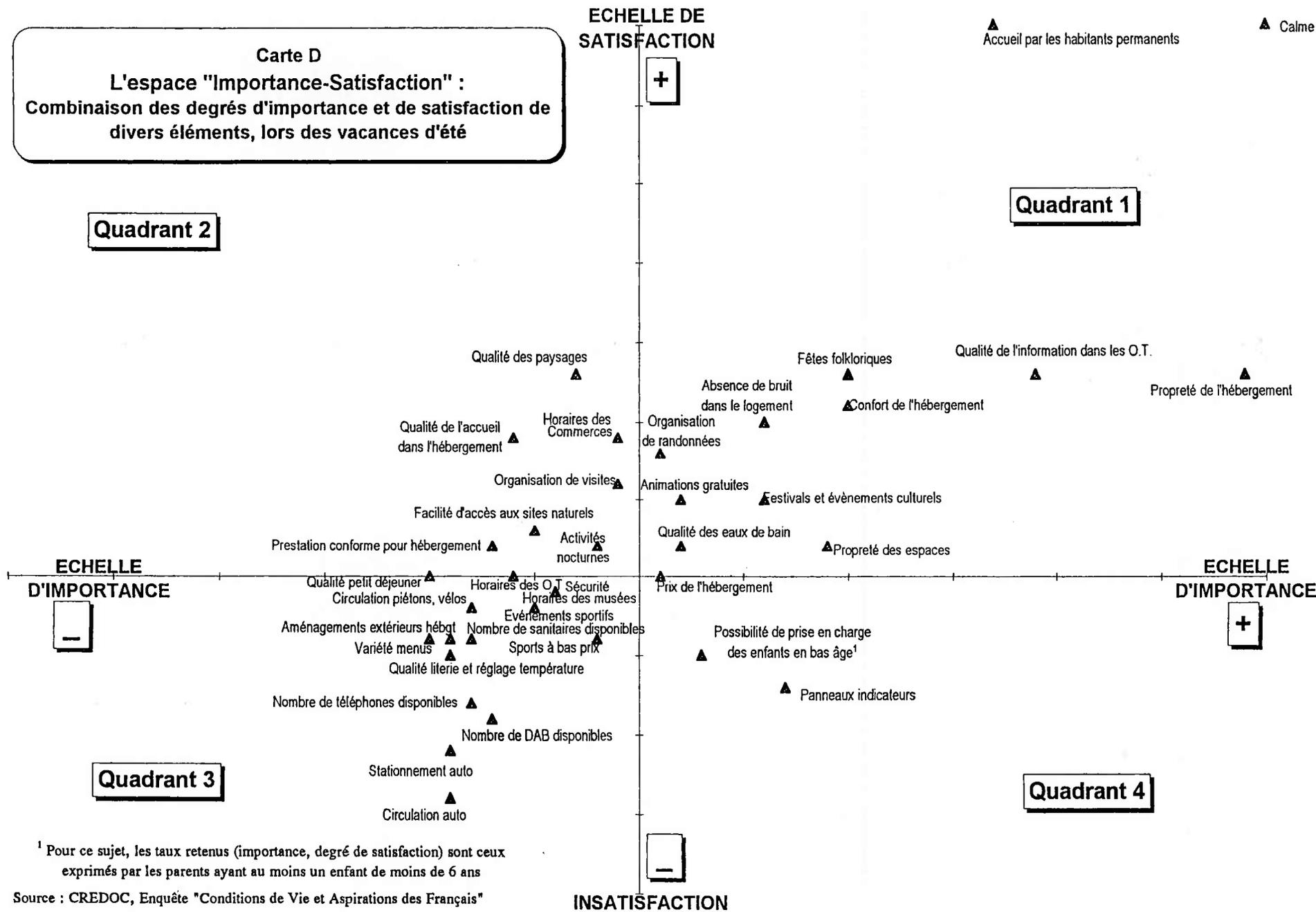
- **Le cadran 3, au Sud-Ouest** (sujets peu importants, dont on est insatisfait) : les domaines qui s'y projettent sont d'importance relativement faible en vacances, mais ils suscitent, en revanche, un taux global de mécontentement élevé.
- **Le cadran 4, au Sud-Est** (sujets importants, dont on est insatisfait) : les éléments présents dans ce cadran sont jugés essentiels pour les vacances, mais ils ont nettement déçu lors du dernier séjour effectué.

La projection dans ce plan des différents éléments étudiés dans l'enquête conduit à déterminer **les grands types d'actions à réaliser**. Ainsi (cf. Carte D) :

1. Le calme du lieu de séjour, l'accueil par les habitants permanents, la propreté de l'hébergement, la qualité de l'information dans les offices de tourisme, mais aussi les fêtes folkloriques ou le confort de l'hébergement se situent au Nord-Est du plan (quadrant 1). Autrement dit, ce sont là des éléments essentiels pour les vacances et qui ont apporté globalement satisfaction lors du dernier séjour effectué. Ces sujets n'appellent donc pas, a priori, d'actions particulières. Tout au plus doit-on faire attention à maintenir ces aspects tels qu'ils sont, à ne pas les laisser se détériorer afin de maintenir ce rapport « importance/satisfaction » positif.
2. D'autres éléments, situés dans ce même cadran 1, tels que la propreté des espaces et des eaux de baignade, l'existence de festivals culturels locaux, d'animations gratuites sur le lieu du séjour ou encore le silence dans l'hébergement, ou son prix, revêtent un caractère légèrement moins important, mais ils procurent également une satisfaction moindre. Il conviendrait de prendre des mesures dans ces domaines pour accroître encore leur image positive, car ces sujets sont considérés comme assez importants en vacances.
3. Deux éléments se projettent dans le cadran Sud-Est (cadran 4). Autrement dit, ces deux éléments sont importants pour apprécier les vacances, mais malheureusement, ils apportent davantage de déception que de satisfaction : il s'agit d'une part, **des panneaux indicateurs** présents sur place, signalant les villes, les sites ou les autres curiosités, et d'autre part, de **la possibilité de prise en charge des enfants**, telle qu'elle est attendue par les parents ayant des enfants de moins de 6 ans à charge¹. Sur ces deux aspects, les vacanciers attendent des efforts de la part des professionnels du tourisme. **Ce sont ici des priorités de développement.**

¹ Les taux retenus pour élaborer la position de ce thème sur la carte D sont ceux relatifs aux seuls parents ayant un enfant de moins de 6 ans.

Carte D
L'espace "Importance-Satisfaction" :
 Combinaison des degrés d'importance et de satisfaction de divers éléments, lors des vacances d'été



¹ Pour ce sujet, les taux retenus (importance, degré de satisfaction) sont ceux exprimés par les parents ayant au moins un enfant de moins de 6 ans

4. Les vacanciers attachent moins d'importance à la qualité des paysages et de l'urbanisme, à la qualité de l'accueil dans l'hébergement, à l'étendue des horaires des commerces ou à l'organisation de visites ; en revanche, ils en retirent une certaine satisfaction. Ce sont donc des « éléments plus » : non essentiels, mais appréciables, ils ne peuvent qu'aider à contenter les estivants et à leur laisser une bonne image de leurs vacances. Le degré de satisfaction peut, certes, être encore accru dans ces domaines, mais globalement les estivants ne s'en plaignent pas.

5. La facilité de circulation et de stationnement automobile, le nombre de distributeurs automatiques de billets et de cabines téléphoniques disponibles sont des éléments qui se positionnent dans la partie Sud-Ouest (cadran 3) : jugés non primordiaux en vacances, ils génèrent néanmoins un fort mécontentement. La plupart des estivants n'en gardent peut-être pas une image trop négative dans la mesure où ce ne sont que des éléments « secondaires » pour le déroulement de leurs vacances. Ces aspects sont cependant à prendre en compte, même si leur faible importance actuelle ne donne peut-être pas un caractère d'urgence aux aménagements à effectuer dans ce domaine. Les quatre sujets évoqués doivent cependant être pris en compte par les professionnels.

6. Un certain nombre d'autres éléments, tels que la possibilité d'accéder à des pratiques sportives à bas prix, la présence d'événements sportifs, la sécurité des biens ou des personnes, l'étendue des horaires des musées se situent également dans cette partie du plan (éléments peu importants, mais générant de l'insatisfaction). Néanmoins, leur position plus proche des axes signifie, en termes relatifs, que ces sujets sont un peu plus importants, mais aussi qu'ils génèrent légèrement moins d'insatisfaction que le trafic automobile par exemple. On peut donc faire l'hypothèse -mais ce n'est qu'une hypothèse- qu'il est plus efficient aujourd'hui d'intervenir sur ces points que de régler prioritairement les difficultés de circulation ou de stationnement automobile, car ces dernières sont finalement jugées comme globalement peu importantes en vacances.

Ainsi, avons-nous établi une sorte d'**échelle des priorités de développement**. Cette échelle se fonde cependant sur l'analyse des intérêts et satisfactions apparus dans notre enquête : elle ne tient pas compte d'éléments exogènes à l'étude, par exemple des priorités que peuvent avoir certaines régions ou certains professionnels intervenant sur place. Nous avons d'autre part pris le parti de donner priorité aux actions qui ne répondent qu'au seul objectif d'accroître la satisfaction globale des estivants, ou plutôt du grand nombre d'estivants eu égard à l'importance accordée à chaque sujet.

Les améliorations et développements à réaliser concernent donc :

* * * * Le nombre de panneaux indicateurs (des villes, curiosités ou autres services)
La possibilité de prise en charge des enfants en bas âge

La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à prix modérés
La sécurité des biens et des personnes

* * * L'étendue des horaires d'ouverture des musées, des monuments
La présence d'événements sportifs
L'étendue des horaires d'ouverture des offices de tourisme

La propreté des espaces et des eaux

* * L'existence de festivals et événements culturels
L'existence d'animations gratuites
Le prix de l'hébergement

La propreté de l'hébergement

* * La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme
La présence d'animations traditionnelles, de fêtes folkloriques
Le confort et l'absence de bruit dans l'hébergement

La facilité de circulation et de stationnement automobile

*1 Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles
Le nombre de cabines téléphoniques disponibles

La qualité des paysages, de l'urbanisme, du fleurissement
La qualité de l'accueil dans l'hébergement
L'étendue des horaires des commerces
La facilité d'accès aux sites
L'organisation de visites
La possibilité d'activités nocturnes

La facilité de circulation pour les piétons, les vélos
Le nombre de sanitaires disponibles
Les aménagements extérieurs de l'hébergement
La variété des menus, la qualité du petit déjeuner

Au total, retenons donc quelques grandes conclusions :

- Les estivants sont en général satisfaits dans les domaines qui leur tiennent le plus à coeur. Autrement dit, les satisfactions les plus fortes concernent bien les domaines

¹ Ces éléments génèrent une forte insatisfaction, mais ils ne sont considérés importants en vacances que par 1 à 3% des estivants.

constituant les principales attentes. Les jugements portés sur le calme des lieux, sur l'accueil par les habitants permanents, sur la propreté du logement ou sur la qualité de l'accueil dans les offices du tourisme en sont les meilleures preuves. C'est pourquoi finalement, les Français expriment une certaine satisfaction à l'égard de leur dernier séjour d'été.

- Les éléments qui ont été le plus appréciés concernent des points généraux : le calme de l'environnement, l'accueil, l'hébergement à travers à la fois l'absence de bruit, la propreté et le confort.
- Les éléments qui ont le plus déplu lors des derniers séjours d'été portent plutôt sur des éléments qui facilitent la vie quotidienne, des petits services. Ne pas pouvoir prendre sa voiture pour se rendre où l'on veut rapidement et facilement, ne pas être aidés et guidés par des panneaux indicateurs, ne pas disposer de distributeurs automatiques de billets et ne pas pouvoir téléphoner partout, sans attente sont des soucis qui rendent mécontents une partie des estivants.

Autrement dit, les Français souhaitent des vacances reposantes, un accueil chaleureux, un hébergement agréable, confortable et insonorisé. Mais ils désirent également être débarrassés des désagréments quotidiens (quitter les encombrements de la circulation, pouvoir confier leurs enfants quand ils le souhaitent, pouvoir téléphoner et disposer rapidement de l'argent utile, ...), enfin se divertir à prix raisonnables (accès à des sports, des animations gratuites) et profiter d'événements culturels ou folkloriques.

Au total, pour satisfaire au mieux les vacanciers, les principales priorités de développements ou d'aménagements concernent :

- * *les panneaux de signalisation*, permettant de repérer facilement les villes, les sites ou les autres services,
- * *l'accueil, la prise en charge des jeunes enfants* : même si cela ne concerne qu'un vacancier sur cinq environ, c'est un élément important qui génère, chez eux, de fortes insatisfactions,
- * *la possibilité d'accéder à des pratiques sportives à prix modérés*,
- * *Enfin, le renforcement de la sécurité et l'accroissement des horaires d'ouverture des différents services.*

ANNEXES

A N N E X E 1

Tableaux complémentaires

**A- Tableaux complémentaires à la première partie :
les départs en vacances d'été en 1996 ou 1997**

Les « Non-Partants »

Tableau A1

Catégories de population sur-représentées parmi les « Non-Partants »

| | (en %) |
|---|-------------|
| Revenus du foyer : inférieurs à 6 000 Francs/mois | 59,1 |
| Vit dans la région Est | 58,8 |
| Non-diplômé (aucun diplôme ou CEP seulement) | 58,4 |
| 60 ans et plus | 52,3 |
| Femme au foyer | 52,2 |
| Vit dans une commune de moins de 2000 habitants | 50,5 |
| Vit dans la région Méditerranée | 48,8 |
| Ouvrier | 46,3 |
| Habite dans un HLM, ILN | 46,0 |
| Ensemble de la population | 39,8 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 58,4% des non-diplômés ne sont pas partis en vacances d'été, ni en 1997, ni en 1996, contre 39,8% de l'ensemble des Français en moyenne.

Tableau A2
Les départs en vacances d'été
suivant quelques caractéristiques socio-démographiques

| | Est parti en vacances au cours d'un des deux derniers étés | N'est pas parti en vacances les deux derniers étés | (en %) Total |
|--|---|---|-----------------|
| • Sexe | | | |
| Homme..... | 61,0 | 39,0 | 100,0 |
| Femme..... | 59,5 | 40,5 | 100,0 |
| • Profession exercée | | | |
| Indépendant (1)..... | 53,1 | 46,9 | 100,0 |
| Cadre supérieur..... | 86,1 | 13,9 | 100,0 |
| Profession intermédiaire..... | 79,4 | 20,6 | 100,0 |
| Employé..... | 66,3 | 33,7 | 100,0 |
| Ouvrier..... | 53,7 | 46,3 | 100,0 |
| Reste au foyer..... | 47,8 | 52,2 | 100,0 |
| Retraité..... | 50,7 | 49,3 | 100,0 |
| Autre inactif(2)..... | 69,4 | 30,6 | 100,0 |
| • Age | | | |
| Moins de 25 ans..... | 68,4 | 31,6 | 100,0 |
| 25-39 ans..... | 63,5 | 36,5 | 100,0 |
| 40-59 ans..... | 63,9 | 36,1 | 100,0 |
| 60 ans et plus..... | 47,7 | 52,3 | 100,0 |
| • Diplôme possédé | | | |
| Aucun (ou CEP seulement)..... | 41,6 | 58,4 | 100,0 |
| BEPC (ou équivalent)..... | 62,0 | 38,0 | 100,0 |
| Bac (ou équivalent)..... | 72,5 | 27,5 | 100,0 |
| Diplôme du supérieur..... | 82,0 | 18,0 | 100,0 |
| • Revenus mensuels du foyer | | | |
| Moins de 6 000 F..... | 40,9 | 59,1 | 100,0 |
| 6 000-9 999 F..... | 48,0 | 52,0 | 100,0 |
| 10 000-14 999 F..... | 62,6 | 37,4 | 100,0 |
| 15 000-19 999 F..... | 79,0 | 21,0 | 100,0 |
| 20 000 F et plus..... | 84,0 | 16,0 | 100,0 |
| • Taille d'agglomération de résidence | | | |
| Moins de 2 000 habitants..... | 49,5 | 50,5 | 100,0 |
| 2 000 à 20 000 habitants..... | 55,7 | 44,3 | 100,0 |
| 20 000 à 100 000 habitants..... | 54,4 | 45,6 | 100,0 |
| 100 000 habitants et plus..... | 64,6 | 35,4 | 100,0 |
| Paris et agglomération parisienne..... | 81,0 | 19,0 | 100,0 |
| • Région de résidence | | | |
| Région parisienne..... | 78,5 | 21,5 | 100,0 |
| Nord..... | 51,2 | 48,8 | 100,0 |
| Est..... | 41,2 | 58,8 | 100,0 |
| Bassin Parisien..... | 58,6 | 41,4 | 100,0 |
| Ouest..... | 62,1 | 37,9 | 100,0 |
| Sud-Ouest..... | 56,4 | 43,6 | 100,0 |
| Centre Est..... | 65,8 | 34,2 | 100,0 |
| Méditerranée..... | 51,2 | 48,8 | 100,0 |
| Ensemble..... | 60,2 | 39,8 | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise, hors profession libérale. (2) Etudiant essentiellement.

Tableau A3

**Le mode d'hébergement principal utilisé lors des dernières vacances d'été
hors étranger, hors DOM-TOM
- Résultats détaillés -**

- Champ : individus partis au moins une fois en vacances en France
au cours d'un des deux étés 1997 ou 96,

| | (en %) |
|--|--------------|
| . L'hôtel 0, 1, ou 2 étoiles, ou non homologué..... | 6,5 |
| . L'hôtel 3 ou 4 étoiles..... | 2,5 |
| . Le camping 1 ou 2 étoiles..... | 9,7 |
| . Le camping 3 ou 4 étoiles..... | 11,9 |
| . La location meublée (appartement ou maison), le gîte ou la chambre d'hôtes..... | 22,8 |
| . La résidence de tourisme..... | 1,1 |
| . Le village de vacances, le club de vacances..... | 5,4 |
| . Votre propre résidence secondaire..... | 6,8 |
| . Un logement chez des parents, dans la famille..... | 24,0 |
| . Un logement chez des amis..... | 9,0 |
| . Ne sait pas..... | 0,2 |
| Total..... | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Tableau A4

**Principales catégories de population ayant choisi plus souvent qu'en moyenne de séjourner
dans leur famille, chez des parents lors de leurs dernières vacances d'été**

- Champ : individus partis au moins une fois en vacances au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996,
soit 60% des Français-

| | (en %) |
|---|-------------|
| . Revenus mensuels du foyer inférieur à 10 000 francs..... | 30,2 |
| . Vit dans un foyer comprenant au moins cinq personnes..... | 28,9 |
| . Cadre supérieur..... | 27,8 |
| . A des enfants de moins de 6 ans à charge..... | 27,6 |
| . Etudiant..... | 27,3 |
| . Employé..... | 26,6 |
| . Moins de 25 ans..... | 26,2 |
| . Vit à Paris ou dans l'agglomération parisienne..... | 25,7 |
| Ensemble des estivants..... | 23,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 27,8% des cadres supérieurs ont, lors de leurs dernières vacances d'été, séjourné dans leur famille, chez des parents, contre 23% des estivants en moyenne.

Tableau A5

**Principales catégories de population ayant choisi plus souvent qu'en moyenne de séjourner
chez des amis lors de leurs dernières vacances d'été**

- Champ : individus partis au moins une fois en vacances au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996,
soit 60% des Français-

| | (en %) |
|--|------------|
| . Célibataire | 19,8 |
| . Etudiant | 18,0 |
| . Vit dans un foyer comprenant une seule personne | 15,4 |
| . Revenus mensuels du foyer inférieur à 6 000 francs | 13,8 |
| . Moins de 25 ans | 13,4 |
| . Vit à Paris ou dans l'agglomération parisienne..... | 13,3 |
| . Aucun enfant à charge..... | 12,2 |
| . Ouvrier | 12,1 |
| Ensemble des estivants | 9,5 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 19,8% des célibataires ont, lors de leurs dernières vacances d'été, séjourné chez des amis, contre 9,5% des estivants en moyenne.

Tableau A6

**Principales catégories de population ayant choisi plus souvent qu'en moyenne de séjourner
dans leur résidence secondaire lors de leurs dernières vacances d'été**

- Champ : individus partis au moins une fois en vacances au cours d'un des deux étés 1997 ou 1996,
soit 60% des Français-

| | (en %) |
|---|------------|
| . 60 ans et plus..... | 12,3 |
| . Revenus mensuels du foyer supérieur à 20 000 francs | 12,0 |
| . Vit à Paris ou dans l'agglomération parisienne..... | 11,3 |
| . Femme au foyer | 10,7 |
| . Diplômé du supérieur..... | 10,5 |
| . Cadre supérieur | 10,2 |
| . Retraité..... | 10,2 |
| Ensemble des estivants | 6,2 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 12,3% des vacanciers de 60 ans et plus ont, lors de leurs dernières vacances d'été, séjourné dans leur résidence secondaire, contre 6% des estivants en moyenne.

**B- Tableaux complémentaires à la deuxième partie :
les éléments importants des vacances d'été**

Tableau B1
Les éléments considérés comme les plus importants en vacances
en matière de cadre de vie, d'environnement

(en %)

| <i>Eléments importants cités en première réponse</i> | Le calme | La propreté des espaces publics | La qualité des eaux de baignade | Total (autres éléments inclus) |
|--|-------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| • Profession exercée | | | | |
| Indépendant (1)..... | 51,7 | 15,1 | 11,9 | 100,0 |
| Cadre supérieur..... | 51,2 | 10,7 | 2,9 | 100,0 |
| Profession intermédiaire..... | 46,2 | 16,8 | 14,0 | 100,0 |
| Employé..... | 43,6 | 19,2 | 12,1 | 100,0 |
| Ouvrier..... | 40,5 | 22,2 | 16,8 | 100,0 |
| Reste au foyer..... | 40,6 | 22,0 | 12,7 | 100,0 |
| Retraité..... | 45,7 | 21,0 | 6,8 | 100,0 |
| Autre inactif(2)..... | 22,7 | 23,7 | 20,5 | 100,0 |
| • Age | | | | |
| Moins de 25 ans..... | 29,8 | 25,0 | 18,7 | 100,0 |
| 25-39 ans..... | 41,9 | 17,1 | 15,5 | 100,0 |
| 40-59 ans..... | 48,3 | 17,6 | 9,3 | 100,0 |
| 60 ans et plus..... | 46,6 | 21,3 | 5,5 | 100,0 |
| • Diplôme possédé | | | | |
| Aucun (ou CEP seulement)..... | 39,9 | 26,8 | 8,4 | 100,0 |
| BEPC (ou équivalent)..... | 45,7 | 19,3 | 13,3 | 100,0 |
| Bac (ou équivalent)..... | 46,2 | 14,9 | 14,1 | 100,0 |
| Diplôme du supérieur..... | 40,1 | 14,9 | 11,5 | 100,0 |
| • Revenus mensuels du foyer | | | | |
| Moins de 6 000 F..... | 39,6 | 21,9 | 5,0 | 100,0 |
| 6 000-9 999 F..... | 42,8 | 18,9 | 13,3 | 100,0 |
| 10 000-14 999 F..... | 43,7 | 20,5 | 11,8 | 100,0 |
| 15 000-19 999 F..... | 39,1 | 16,5 | 14,9 | 100,0 |
| 20 000 F et plus..... | 45,5 | 19,3 | 12,5 | 100,0 |
| • Taille d'agglomération de résidence | | | | |
| Moins de 2 000 habitants..... | 46,4 | 20,5 | 13,2 | 100,0 |
| 2 000 à 20 000 habitants..... | 38,8 | 24,4 | 12,0 | 100,0 |
| 20 000 à 100 000 habitants..... | 46,9 | 19,8 | 9,3 | 100,0 |
| 100 000 habitants et plus..... | 43,2 | 16,6 | 14,2 | 100,0 |
| Paris et agglomération parisienne..... | 41,0 | 17,6 | 8,7 | 100,0 |
| • Région de résidence | | | | |
| Région parisienne..... | 40,9 | 18,7 | 8,6 | 100,0 |
| Nord..... | 40,4 | 17,7 | 12,5 | 100,0 |
| Est..... | 38,3 | 22,1 | 14,7 | 100,0 |
| Bassin Parisien..... | 49,3 | 18,0 | 10,9 | 100,0 |
| Ouest..... | 44,1 | 17,5 | 10,7 | 100,0 |
| Sud-Ouest..... | 34,6 | 30,7 | 12,6 | 100,0 |
| Centre Est..... | 46,4 | 19,1 | 14,5 | 100,0 |
| Méditerranée..... | 47,2 | 12,3 | 16,7 | 100,0 |
| • Nombre d'enfants de moins de 20 ans dans le foyer | | | | |
| Aucun..... | 41,6 | 19,1 | 9,4 | 100,0 |
| Un seul..... | 41,7 | 18,2 | 16,3 | 100,0 |
| Deux ou plus..... | 47,2 | 20,1 | 13,1 | 100,0 |
| Ensemble..... | 43,2 | 19,3 | 11,9 | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise, hors profession libérale. (2) Etudiant essentiellement.

Tableau B1 (suite)
Les éléments considérés comme les plus importants en vacances
en matière de cadre de vie et d'environnement

(en %)

| <i>Eléments importants cités en 1ère réponse :</i> | Le calme | La propreté des espaces publics | La qualité des eaux de baignade | Total (autres éléments inclus) |
|---|-------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| • Destination choisie | | | | |
| Littoral Normandie, Nord, Bretagne, Atlantique..... | 44,8 | 19,0 | 12,2 | 100,0 |
| Littoral Languedoc - Provence-Côte d'Azur..... | 37,9 | 19,9 | 17,6 | 100,0 |
| Alpes - Pyrénées..... | 54,9 | 18,7 | 6,0 | 100,0 |
| Autre région (yc Vosges)..... | 47,9 | 18,5 | 9,7 | 100,0 |
| Etranger..... | 34,0 | 19,6 | 12,9 | 100,0 |
| • Lieu de séjour | | | | |
| Mer, grande station balnéaire..... | 36,6 | 22,1 | 17,2 | 100,0 |
| Mer, petite station balnéaire..... | 40,9 | 18,5 | 16,1 | 100,0 |
| Montagne..... | 54,3 | 15,6 | 6,5 | 100,0 |
| Campagne..... | 47,7 | 19,1 | 8,2 | 100,0 |
| Ville + Itinérant..... | 32,5 | 23,2 | 8,1 | 100,0 |
| • Mode d'hébergement | | | | |
| Hôtel..... | 34,0 | 22,0 | 9,8 | 100,0 |
| Camping..... | 40,9 | 19,8 | 14,2 | 100,0 |
| Location meublée..... | 52,6 | 15,0 | 12,6 | 100,0 |
| Résidence de tourisme, club vacances..... | 40,3 | 19,1 | 11,3 | 100,0 |
| Chez des parents..... | 41,7 | 21,5 | 11,1 | 100,0 |
| Chez des amis..... | 39,9 | 18,6 | 12,8 | 100,0 |
| Résidence secondaire..... | 52,9 | 20,1 | 8,8 | 100,0 |
| Ensemble..... | 43,2 | 19,3 | 11,9 | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Tableau B2
Les éléments considérés comme les plus importants en vacances
en matière d'activités et d'animations

| Éléments importants cités en première réponse : | (en %) | | | | | Total (autres éléments inclus) |
|--|------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------|---------------------------|--------------------------------|
| | Les fêtes folkloriques | Les festivals culturels | Les animations gratuites | Les randonnées | L'organisation de visites | |
| • Profession exercée | | | | | | |
| Indépendant (1)..... | 22,6 | 14,6 | 2,6 | 18,6 | 10,6 | 100,0 |
| Cadre supérieur..... | 14,0 | 23,6 | 7,4 | 11,8 | 10,4 | 100,0 |
| Profession intermédiaire..... | 16,5 | 20,6 | 10,4 | 12,4 | 10,8 | 100,0 |
| Employé..... | 19,4 | 13,2 | 17,6 | 8,8 | 6,8 | 100,0 |
| Ouvrier..... | 22,1 | 10,1 | 8,1 | 11,6 | 4,5 | 100,0 |
| Reste au foyer..... | 21,0 | 14,8 | 17,3 | 8,5 | 11,1 | 100,0 |
| Retraité..... | 28,7 | 14,9 | 14,9 | 10,0 | 13,5 | 100,0 |
| Autre inactif(2)..... | 4,2 | 24,0 | 8,3 | 8,7 | 6,0 | 100,0 |
| • Age | | | | | | |
| Moins de 25 ans..... | 11,4 | 17,0 | 9,0 | 9,8 | 3,1 | 100,0 |
| 25-39 ans..... | 16,9 | 14,4 | 13,1 | 10,0 | 7,8 | 100,0 |
| 40-59 ans..... | 21,2 | 17,7 | 11,7 | 12,1 | 10,4 | 100,0 |
| 60 ans et plus..... | 28,4 | 16,1 | 13,3 | 10,6 | 14,4 | 100,0 |
| • Diplôme possédé | | | | | | |
| Aucun (ou CEP seulement)..... | 24,5 | 13,9 | 13,7 | 10,8 | 10,1 | 100,0 |
| BEPC (ou équivalent)..... | 21,3 | 12,2 | 14,5 | 8,7 | 8,5 | 100,0 |
| Bac (ou équivalent)..... | 17,2 | 21,5 | 12,3 | 13,7 | 6,1 | 100,0 |
| Diplôme du supérieur..... | 14,8 | 21,7 | 6,2 | 12,4 | 12,0 | 100,0 |
| • Revenus mensuels du foyer | | | | | | |
| Moins de 6 000 F..... | 15,9 | 22,5 | 19,0 | 8,5 | 6,4 | 100,0 |
| 6 000-9 999 F..... | 20,9 | 16,7 | 11,8 | 10,8 | 9,1 | 100,0 |
| 10 000-14 999 F..... | 22,4 | 12,0 | 15,3 | 9,7 | 10,0 | 100,0 |
| 15 000-19 999 F..... | 18,6 | 15,8 | 12,0 | 14,2 | 8,1 | 100,0 |
| 20 000 F et plus..... | 16,5 | 19,6 | 6,6 | 10,4 | 10,9 | 100,0 |
| • Taille d'agglomération de résidence | | | | | | |
| Moins de 2 000 habitants..... | 23,4 | 12,3 | 11,7 | 17,6 | 6,1 | 100,0 |
| 2 000 à 20 000 habitants..... | 19,9 | 19,0 | 13,9 | 7,8 | 9,0 | 100,0 |
| 20 000 à 100 000 habitants..... | 24,7 | 14,5 | 12,2 | 12,1 | 7,6 | 100,0 |
| 100 000 habitants et plus..... | 16,9 | 18,5 | 12,4 | 6,9 | 9,6 | 100,0 |
| Paris et agglomération parisienne..... | 17,6 | 16,0 | 10,6 | 10,6 | 13,6 | 100,0 |
| • Région de résidence | | | | | | |
| Région parisienne..... | 17,5 | 17,9 | 10,3 | 10,9 | 13,1 | 100,0 |
| Nord..... | 20,0 | 3,9 | 15,1 | 11,5 | 8,0 | 100,0 |
| Est..... | 18,4 | 19,8 | 11,2 | 10,3 | 10,4 | 100,0 |
| Bassin Parisien..... | 27,5 | 13,7 | 13,7 | 9,5 | 7,6 | 100,0 |
| Ouest..... | 24,6 | 15,6 | 13,5 | 14,1 | 5,0 | 100,0 |
| Sud-Ouest..... | 18,6 | 16,3 | 18,5 | 7,0 | 8,9 | 100,0 |
| Centre Est..... | 10,7 | 18,0 | 8,2 | 11,8 | 13,3 | 100,0 |
| Méditerranée..... | 19,3 | 20,3 | 7,5 | 11,2 | 5,6 | 100,0 |
| • Nombre d'enfants de moins de 20 ans dans le foyer | | | | | | |
| Aucun..... | 22,3 | 19,2 | 12,2 | 10,7 | 10,3 | 100,0 |
| Un seul..... | 17,6 | 16,5 | 6,4 | 9,6 | 12,4 | 100,0 |
| Deux ou plus..... | 16,9 | 10,5 | 16,0 | 11,7 | 5,2 | 100,0 |
| Ensemble..... | 19,9 | 16,2 | 12,1 | 10,8 | 9,3 | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise, hors profession libérale. (2) Etudiant essentiellement.

Tableau B2 (suite)

**Les éléments considérés comme les plus importants en vacances
en matière d'activités et d'animations**

| <i>Éléments importants cités en première réponse :</i> | (en %) | | | | | Total (autres éléments inclus) |
|--|------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------|---------------------------|--------------------------------|
| | Les fêtes folkloriques | Les festivals culturels | Les animations gratuites | Les randonnées | L'organisation de visites | |
| • Destination choisie | | | | | | |
| Littoral Normandie, Nord, Bretagne, Atlantique | 21,5 | 13,9 | 15,3 | 8,4 | 8,8 | 100,0 |
| Littoral Languedoc - Provence-Côte d'Azur..... | 18,2 | 14,3 | 12,5 | 7,5 | 8,2 | 100,0 |
| Alpes - Pyrénées..... | 16,9 | 19,7 | 8,6 | 21,7 | 9,6 | 100,0 |
| Autre région (yc Vosges) | 23,0 | 17,0 | 12,2 | 9,5 | 8,8 | 100,0 |
| Etranger..... | 18,6 | 16,6 | 9,9 | 11,4 | 12,8 | 100,0 |
| • Lieu de séjour | | | | | | |
| Mer, grande station balnéaire..... | 21,6 | 12,3 | 15,2 | 6,6 | 9,1 | 100,0 |
| Mer, petite station balnéaire..... | 18,8 | 15,1 | 10,6 | 8,9 | 7,4 | 100,0 |
| Montagne..... | 18,4 | 18,0 | 8,6 | 21,0 | 10,4 | 100,0 |
| Campagne | 23,1 | 17,2 | 11,5 | 10,7 | 9,2 | 100,0 |
| Ville + Itinérant..... | 13,9 | 25,6 | 8,1 | 11,6 | 11,6 | 100,0 |
| • Mode d'hébergement | | | | | | |
| Hôtel | 22,0 | 18,4 | 6,8 | 9,0 | 17,5 | 100,0 |
| Camping..... | 18,6 | 15,5 | 14,8 | 10,9 | 6,3 | 100,0 |
| Location meublée..... | 21,8 | 13,0 | 11,2 | 16,0 | 7,4 | 100,0 |
| Résidence de tourisme, club vacances..... | 21,5 | 6,8 | 17,5 | 16,2 | 11,0 | 100,0 |
| Chez des parents..... | 19,0 | 16,3 | 13,3 | 6,8 | 8,7 | 100,0 |
| Chez des amis..... | 19,0 | 21,8 | 7,7 | 6,9 | 7,8 | 100,0 |
| Résidence secondaire..... | 16,4 | 22,9 | 14,5 | 12,6 | 9,8 | 100,0 |
| Ensemble | 19,9 | 16,2 | 12,1 | 10,8 | 9,3 | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Tableau B3
L'hébergement :
Les éléments considérés comme les plus importants en vacances
en matière d'hébergement

| <i>Eléments importants cités en première réponse :</i> | (en %) | | | | |
|--|-------------|-------------|--------------------|-------------|--------------------------------|
| | La propreté | Le confort | L'absence de bruit | Le prix | Total (autres éléments inclus) |
| • Profession exercée | | | | | |
| Indépendant (1) | 35,4 | 15,4 | 16,7 | 5,7 | 100,0 |
| Cadre supérieur..... | 28,8 | 17,6 | 27,8 | 9,3 | 100,0 |
| Profession intermédiaire..... | 38,2 | 14,7 | 24,0 | 11,4 | 100,0 |
| Employé | 45,3 | 16,1 | 12,0 | 12,1 | 100,0 |
| Ouvrier..... | 40,5 | 20,6 | 14,2 | 10,5 | 100,0 |
| Reste au foyer..... | 38,0 | 28,0 | 12,8 | 12,3 | 100,0 |
| Retraité..... | 39,4 | 22,7 | 13,4 | 7,0 | 100,0 |
| Autre inactif(2) | 35,0 | 19,8 | 8,9 | 23,8 | 100,0 |
| • Age | | | | | |
| Moins de 25 ans | 35,3 | 22,1 | 8,1 | 20,3 | 100,0 |
| 25-39 ans | 42,8 | 14,3 | 17,1 | 11,5 | 100,0 |
| 40-59 ans | 36,8 | 19,0 | 21,2 | 8,2 | 100,0 |
| 60 ans et plus..... | 38,0 | 26,7 | 11,1 | 8,4 | 100,0 |
| • Diplôme possédé | | | | | |
| Aucun (ou CEP seulement)..... | 41,1 | 24,0 | 10,1 | 10,8 | 100,0 |
| BEPC (ou équivalent)..... | 41,0 | 19,0 | 15,9 | 10,9 | 100,0 |
| Bac (ou équivalent)..... | 33,2 | 16,9 | 16,8 | 14,9 | 100,0 |
| Diplôme du supérieur..... | 36,5 | 17,8 | 21,0 | 9,1 | 100,0 |
| • Revenus mensuels du foyer | | | | | |
| Moins de 6 000 F..... | 34,3 | 17,5 | 14,6 | 11,7 | 100,0 |
| 6 000-9 999 F..... | 43,5 | 18,8 | 11,0 | 13,2 | 100,0 |
| 10 000-14 999 F..... | 38,5 | 24,3 | 12,0 | 11,8 | 100,0 |
| 15 000-19 999 F..... | 42,3 | 12,6 | 21,0 | 10,4 | 100,0 |
| 20 000 F et plus | 38,0 | 18,3 | 21,5 | 9,3 | 100,0 |
| • Taille d'agglomération de résidence | | | | | |
| Moins de 2 000 habitants..... | 43,6 | 19,9 | 16,5 | 7,8 | 100,0 |
| 2 000 à 20 000 habitants | 44,6 | 20,5 | 10,4 | 11,4 | 100,0 |
| 20 000 à 100 000 habitants | 43,3 | 17,9 | 12,9 | 11,8 | 100,0 |
| 100 000 habitants et plus..... | 36,4 | 19,2 | 14,3 | 14,5 | 100,0 |
| Paris et agglomération parisienne..... | 30,0 | 19,6 | 23,7 | 8,8 | 100,0 |
| • Région de résidence | | | | | |
| Région parisienne | 31,2 | 21,3 | 21,9 | 8,0 | 100,0 |
| Nord | 48,5 | 23,8 | 9,4 | 10,6 | 100,0 |
| Est | 36,1 | 23,8 | 7,0 | 19,7 | 100,0 |
| Bassin Parisien..... | 40,8 | 21,3 | 12,8 | 9,5 | 100,0 |
| Ouest | 37,6 | 17,0 | 18,6 | 9,8 | 100,0 |
| Sud-Ouest..... | 40,7 | 19,0 | 13,3 | 14,3 | 100,0 |
| Centre Est..... | 44,4 | 14,2 | 16,5 | 10,9 | 100,0 |
| Méditerranée..... | 40,5 | 18,0 | 15,7 | 14,6 | 100,0 |
| • Nombre d'enfants de moins de 20 ans dans le foyer | | | | | |
| Aucun | 36,3 | 20,8 | 16,2 | 9,5 | 100,0 |
| Un seul..... | 43,0 | 15,3 | 17,2 | 10,8 | 100,0 |
| Deux ou plus | 40,2 | 20,1 | 14,6 | 14,3 | 100,0 |
| Ensemble..... | 38,8 | 19,5 | 16,0 | 11,1 | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise, hors profession libérale. (2) Etudiant essentiellement.

Tableau B3 (suite)
Les éléments considérés comme les plus importants en vacances
en matière d'hébergement

| <i>Eléments importants cités en première réponse :</i> | (en %) | | | | |
|--|-------------|-------------|--------------------|-------------|--------------------------------|
| | La propreté | Le confort | L'absence de bruit | Le prix | Total (autres éléments inclus) |
| • Destination choisie | | | | | |
| Littoral Normandie, Nord, Bretagne, | | | | | |
| Atlantique | 37,4 | 21,6 | 20,3 | 10,1 | 100,0 |
| Littoral Languedoc - Provence..... | 42,2 | 17,6 | 15,1 | 11,6 | 100,0 |
| Alpes - Pyrénées | 39,7 | 19,4 | 18,8 | 5,2 | 100,0 |
| Autre région (yc Vosges) | 29,5 | 19,0 | 13,0 | 16,5 | 100,0 |
| Etranger | 45,8 | 20,3 | 11,0 | 10,7 | 100,0 |
| • Lieu de séjour | | | | | |
| Mer, grande station balnéaire..... | 40,9 | 26,8 | 8,4 | 11,0 | 100,0 |
| Mer, petite station balnéaire..... | 41,4 | 16,6 | 17,5 | 13,0 | 100,0 |
| Montagne..... | 42,0 | 18,6 | 15,8 | 8,9 | 100,0 |
| Campagne..... | 28,5 | 16,3 | 18,6 | 13,5 | 100,0 |
| Ville + Itinérant | 31,4 | 25,6 | 9,3 | 12,8 | 100,0 |
| • Mode d'hébergement | | | | | |
| Hôtel | 44,7 | 25,6 | 9,3 | 7,2 | 100,0 |
| Camping..... | 44,1 | 14,8 | 17,0 | 16,3 | 100,0 |
| Location meublée | 40,6 | 20,5 | 14,9 | 9,6 | 100,0 |
| Résidence de tourisme, club vacances..... | 41,5 | 23,7 | 14,4 | 11,1 | 100,0 |
| Chez des parents..... | 31,6 | 16,9 | 15,5 | 12,5 | 100,0 |
| Chez des amis..... | 35,2 | 18,6 | 22,2 | 10,5 | 100,0 |
| Résidence secondaire..... | 33,8 | 24,0 | 24,7 | 3,2 | 100,0 |
| Ensemble | 38,8 | 19,5 | 16,0 | 11,1 | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Tableau B4
Les éléments considérés comme les plus importants en vacances
en matière d'accueil et d'informations

| Eléments importants cités en première réponse : | (en %) | | | | |
|--|--|--|--------------------------|--|--------------------------------|
| | La qualité de l'information dans les offices de tourisme | La qualité de l'accueil par les habitants permanents | Les panneaux indicateurs | L'étendue des horaires d'ouverture des commerces | Total (autres éléments inclus) |
| • Profession exercée | | | | | |
| Indépendant (1) | 27,8 | 19,6 | 20,6 | 9,5 | 100,0 |
| Cadre supérieur | 28,3 | 21,8 | 16,1 | 11,6 | 100,0 |
| Profession intermédiaire | 26,4 | 32,7 | 14,8 | 11,0 | 100,0 |
| Employé | 23,9 | 32,5 | 18,6 | 8,0 | 100,0 |
| Ouvrier | 29,9 | 24,7 | 16,1 | 6,7 | 100,0 |
| Reste au foyer | 33,8 | 27,2 | 18,2 | 8,2 | 100,0 |
| Retraité | 33,0 | 24,6 | 15,0 | 10,3 | 100,0 |
| Autre inactif(2) | 24,9 | 24,0 | 20,7 | 10,9 | 100,0 |
| • Age | | | | | |
| Moins de 25 ans | 23,1 | 26,5 | 18,0 | 12,7 | 100,0 |
| 25-39 ans | 23,6 | 32,4 | 16,1 | 9,4 | 100,0 |
| 40-59 ans | 32,6 | 23,5 | 18,0 | 7,6 | 100,0 |
| 60 ans et plus | 34,5 | 24,0 | 16,0 | 9,9 | 100,0 |
| • Diplôme possédé | | | | | |
| Aucun (ou CEP seulement) | 31,2 | 23,9 | 20,9 | 5,6 | 100,0 |
| BEPC (ou équivalent) | 27,8 | 27,4 | 16,9 | 9,9 | 100,0 |
| Bac (ou équivalent) | 32,7 | 30,2 | 15,2 | 10,9 | 100,0 |
| Diplôme du supérieur | 25,1 | 26,9 | 14,6 | 11,1 | 100,0 |
| • Revenus mensuels du foyer | | | | | |
| Moins de 6 000 F | 31,3 | 27,5 | 19,0 | 5,0 | 100,0 |
| 6 000-9 999 F | 29,9 | 27,6 | 15,4 | 8,6 | 100,0 |
| 10 000-14 999 F | 28,7 | 24,3 | 19,9 | 10,4 | 100,0 |
| 15 000-19 999 F | 24,6 | 35,0 | 16,5 | 5,0 | 100,0 |
| 20 000 F et plus | 28,9 | 26,7 | 13,1 | 14,8 | 100,0 |
| • Taille d'agglomération de résidence | | | | | |
| Moins de 2 000 habitants | 30,3 | 22,8 | 25,0 | 8,6 | 100,0 |
| 2 000 à 20 000 habitants | 31,1 | 31,9 | 13,5 | 8,4 | 100,0 |
| 20 000 à 100 000 habitants | 30,5 | 22,3 | 16,5 | 10,0 | 100,0 |
| 100 000 habitants et plus | 26,8 | 26,2 | 16,5 | 10,5 | 100,0 |
| Paris et agglomération parisienne | 26,7 | 31,4 | 11,9 | 8,9 | 100,0 |
| • Région de résidence | | | | | |
| Région parisienne | 26,7 | 31,3 | 12,3 | 8,4 | 100,0 |
| Nord | 36,7 | 22,4 | 16,5 | 9,9 | 100,0 |
| Est | 24,7 | 27,0 | 13,2 | 6,2 | 100,0 |
| Bassin Parisien | 28,0 | 29,4 | 19,9 | 7,6 | 100,0 |
| Ouest | 29,8 | 23,5 | 19,9 | 9,2 | 100,0 |
| Sud-Ouest | 37,5 | 14,7 | 16,1 | 13,7 | 100,0 |
| Centre Est | 25,2 | 22,5 | 19,1 | 15,2 | 100,0 |
| Méditerranée | 25,9 | 38,5 | 19,3 | 4,4 | 100,0 |
| • Nombre d'enfants de moins de 20 ans dans le foyer | | | | | |
| Aucun | 33,0 | 24,6 | 16,6 | 7,6 | 100,0 |
| Un seul | 24,0 | 28,7 | 17,5 | 11,1 | 100,0 |
| Deux ou plus | 24,2 | 29,7 | 17,2 | 11,7 | 100,0 |
| Ensemble | 28,7 | 26,9 | 17,0 | 9,4 | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

(1) Exploitant agricole, commerçant, artisan, chef d'entreprise, hors profession libérale. (2) Etudiant essentiellement.

Tableau B4 (suite)

**Les éléments considérés comme les plus importants en vacances
en matière d'accueil et d'informations**

(en %)

| <i>Eléments importants cités en première réponse :</i> | La qualité de l'information dans les offices de tourisme | La qualité de l'accueil par les habitants permanents | Les panneaux indicateurs | L'étendue des horaires d'ouverture des commerces | Total (autres éléments inclus) |
|--|--|--|--------------------------|--|--------------------------------|
| • Destination choisie | | | | | |
| Littoral Normandie, Nord, Bretagne, Atlantique..... | 31,0 | 25,8 | 16,6 | 10,1 | 100,0 |
| Littoral Languedoc - Provence-Côte d'Azur..... | 26,2 | 25,1 | 17,4 | 12,2 | 100,0 |
| Alpes - Pyrénées..... | 37,3 | 28,3 | 13,8 | 6,1 | 100,0 |
| Autre région (yc Vosges)..... | 26,0 | 26,9 | 17,8 | 9,1 | 100,0 |
| Etranger..... | 25,3 | 28,3 | 19,4 | 7,7 | 100,0 |
| • Lieu de séjour | | | | | |
| Mer, grande station balnéaire..... | 30,5 | 22,6 | 16,7 | 9,7 | 100,0 |
| Mer, petite station balnéaire..... | 28,4 | 26,3 | 15,8 | 13,5 | 100,0 |
| Montagne..... | 35,4 | 32,0 | 14,0 | 4,2 | 100,0 |
| Campagne..... | 24,1 | 26,6 | 21,2 | 9,5 | 100,0 |
| Ville + Itinérant..... | 26,7 | 20,9 | 16,3 | 9,3 | 100,0 |
| • Mode d'hébergement | | | | | |
| Hôtel..... | 37,7 | 22,5 | 14,2 | 7,2 | 100,0 |
| Camping..... | 27,3 | 23,2 | 18,3 | 13,4 | 100,0 |
| Location meublée..... | 27,6 | 32,4 | 16,2 | 9,8 | 100,0 |
| Résidence de tourisme, club vacances..... | 34,5 | 24,4 | 16,7 | 7,0 | 100,0 |
| Chez des parents..... | 25,4 | 28,0 | 18,6 | 6,3 | 100,0 |
| Chez des amis..... | 21,5 | 31,8 | 18,1 | 11,6 | 100,0 |
| Résidence secondaire..... | 33,2 | 21,2 | 14,2 | 9,8 | 100,0 |
| Ensemble..... | 28,7 | 26,9 | 17,0 | 9,4 | 100,0 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

**C- Tableaux complémentaires à la troisième partie :
les éléments de satisfaction et d'insatisfaction
des dernières vacances d'été**

Les éléments de satisfaction (tableaux C1 à C8)

Tableau C1
Les principaux éléments de satisfaction des estivants,
selon la profession des individus

(en %)

| | Ensemble des estivants | Cadre | Employé | dont : | | |
|---|------------------------------|-------|---------|---------|----------|-------------------|
| | | | | Ouvrier | Retraité | Femme au foyer |
| L'accueil par les habitants permanents | 42 | 42 | 46 | 44 | 37 | 40 |
| Le calme du cadre de vie | 42 | 46 | 42 | 38 | 44 | 44 |
| L'absence de bruit dans le logement..... | 20 | 25 | 19 | 20 | 21 | 17 |
| L'existence d'animations traditionnelles, de fêtes folklo.... | 18 | 18 | 18 | 13 | 26 | 19 |
| La propreté du logement | 18 | 16 | 19 | 15 | 17 | 23 |
| La qualité de l'information et de l'accueil dans les O.T. ... | 17 | 17 | 12 | 19 | 25 | 17 |
| Le confort de l'hébergement | 17 | 15 | 16 | 14 | 20 | 22 |
| La qualité des paysages, de l'urbanisme | 16 | 14 | 19 | 11 | 17 | 14 |
| La qualité de l'accueil dans l'hébergement..... | 14 | 15 | 14 | 15 | 17 | 10 |
| L'étendue des horaires des commerces..... | 14 | 15 | 12 | 15 | 13 | 14 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 12 | 11 | 16 | 22 | 3 | 8 |
| L'organisation de randonnées à partir du lieu de séjour..... | 12 | 11 | 12 | 9 | 14 | 14 |
| La présence d'animations gratuites | 11 | 11 | 15 | 11 | 7 | 11 |
| La propreté des espaces publics | 11 | 6 | 8 | 15 | 11 | 13 |
| L'organisation de visites (musées, sites,...) | 10 | 10 | 8 | 6 | 18 | 7 |
| La qualité des eaux de baignade..... | 10 | 10 | 9 | 13 | 6 | 10 |
| La présence de festivals et événements culturels | 9 | 13 | 4 | 9 | 10 | 8 |
| Le prix de l'hébergement | 9 | 8 | 10 | 17 | 2 | 9 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 46% des cadres considèrent que le calme du cadre de vie est l'élément qui leur a apporté le plus de satisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 42% pour l'ensemble des estivants.

Tableau C2

Les principaux éléments de satisfaction des estivants,
selon le diplôme des individus

(en %)

| | Ensemble des estivants | dont : | | | |
|---|------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------|
| | | Aucun diplôme, CEP | Diplôme niveau BEPC | Diplôme niveau BAC | Diplôme du supérieur |
| L'accueil par les habitants permanents..... | 42 | 37 | 46 | 42 | 38 |
| Le calme du cadre de vie..... | 42 | 44 | 42 | 41 | 39 |
| L'absence de bruit dans le logement | 20 | 17 | 21 | 18 | 25 |
| L'existence d'animations traditionnelles, de fêtes folklo ... | 18 | 20 | 17 | 14 | 19 |
| La propreté du logement | 18 | 18 | 19 | 18 | 16 |
| La qualité de l'information et de l'accueil dans les O.T. ... | 17 | 22 | 16 | 18 | 16 |
| Le confort de l'hébergement..... | 17 | 23 | 17 | 13 | 15 |
| La qualité des paysages, de l'urbanisme..... | 16 | 15 | 12 | 18 | 21 |
| La qualité de l'accueil dans l'hébergement | 14 | 13 | 14 | 16 | 16 |
| L'étendue des horaires des commerces | 14 | 14 | 13 | 16 | 15 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 12 | 8 | 13 | 16 | 13 |
| L'organisation de randonnées à partir du lieu de séjour | 12 | 13 | 12 | 12 | 10 |
| La présence d'animations gratuites | 11 | 10 | 13 | 13 | 6 |
| La propreté des espaces publics | 11 | 12 | 12 | 8 | 9 |
| L'organisation de visites (musées, sites,...)..... | 10 | 15 | 9 | 9 | 10 |
| La qualité des eaux de baignade | 10 | 9 | 12 | 9 | 8 |
| La présence de festivals et événements culturels..... | 9 | 10 | 7 | 10 | 13 |
| Le prix de l'hébergement..... | 9 | 7 | 10 | 13 | 7 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 46% des diplômés de niveau BEPC considèrent que l'accueil par les habitants permanents est l'élément qui leur a apporté le plus de satisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 42% pour l'ensemble des estivants.

Tableau C3

Les principaux éléments de satisfaction des estivants,
selon le revenu mensuel du foyer

(en %)

| | Ensemble des estivants | dont : | | | |
|---|------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| | | Moins de 6 000 F | 6 000 à 10 000 F | 10 000 à 15 000 F | 15 000 F et plus |
| L'accueil par les habitants permanents..... | 42 | 43 | 37 | 41 | 45 |
| Le calme du cadre de vie..... | 42 | 37 | 40 | 40 | 44 |
| L'absence de bruit dans le logement | 20 | 16 | 19 | 20 | 23 |
| L'existence d'animations traditionnelles, de fêtes folklo ... | 18 | 17 | 17 | 17 | 20 |
| La propreté du logement | 18 | 12 | 19 | 21 | 17 |
| La qualité de l'information et de l'accueil dans les O.T.... | 17 | 13 | 22 | 15 | 17 |
| Le confort de l'hébergement..... | 17 | 17 | 18 | 19 | 15 |
| La qualité des paysages, de l'urbanisme..... | 16 | 15 | 16 | 17 | 16 |
| La qualité de l'accueil dans l'hébergement | 14 | 22 | 12 | 14 | 15 |
| L'étendue des horaires des commerces | 14 | 14 | 14 | 14 | 15 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 12 | 12 | 15 | 12 | 10 |
| L'organisation de randonnées à partir du lieu de séjour ... | 12 | 12 | 13 | 10 | 12 |
| La présence d'animations gratuites | 11 | 10 | 11 | 13 | 10 |
| La propreté des espaces publics..... | 11 | 12 | 9 | 12 | 10 |
| L'organisation de visites (musées, sites,...)..... | 10 | 9 | 11 | 14 | 8 |
| La qualité des eaux de baignade | 10 | 8 | 11 | 11 | 8 |
| La présence de festivals et événements culturels..... | 9 | 18 | 6 | 7 | 10 |
| Le prix de l'hébergement..... | 9 | 10 | 11 | 10 | 9 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 45% des estivants disposant de revenus mensuels supérieurs à 15 000 F dans leur foyer considèrent que l'accueil par les habitants permanents est l'élément qui leur a apporté le plus de satisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 42% pour l'ensemble des estivants.

Tableau C4
Les principaux éléments de satisfaction des estivants,
selon la taille d'agglomération de résidence

(en %)

| | Ensemble des estivants | dont : | | | Paris et son aggloméra- tion |
|--|------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| | | Moins de 2 000 habitants | 2 000 à 100 000 habitants | 100 000 habitants et plus | |
| L'accueil par les habitants permanents..... | 42 | 37 | 40 | 43 | 47 |
| Le calme du cadre de vie..... | 42 | 41 | 39 | 42 | 44 |
| L'absence de bruit dans le logement | 20 | 21 | 18 | 19 | 24 |
| L'existence d'animations traditionnelles, de fêtes folklo ... | 18 | 21 | 16 | 17 | 18 |
| La propreté du logement | 18 | 22 | 22 | 15 | 12 |
| La qualité de l'information et de l'accueil dans les O.T. | 17 | 17 | 19 | 16 | 17 |
| Le confort de l'hébergement..... | 17 | 16 | 14 | 21 | 17 |
| La qualité des paysages, de l'urbanisme..... | 16 | 11 | 17 | 16 | 19 |
| La qualité de l'accueil dans l'hébergement | 14 | 14 | 16 | 14 | 14 |
| L'étendue des horaires des commerces | 14 | 17 | 14 | 14 | 12 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 12 | 12 | 14 | 14 | 8 |
| L'organisation de randonnées à partir du lieu de séjour | 12 | 14 | 11 | 11 | 11 |
| La présence d'animations gratuites | 11 | 10 | 12 | 10 | 11 |
| La propreté des espaces publics | 11 | 11 | 10 | 11 | 9 |
| L'organisation de visites (musées, sites,...)..... | 10 | 11 | 11 | 10 | 10 |
| La qualité des eaux de baignade | 10 | 13 | 11 | 7 | 7 |
| La présence de festivals et événements culturels..... | 9 | 9 | 9 | 9 | 10 |
| Le prix de l'hébergement..... | 9 | 11 | 9 | 10 | 7 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 47% des habitants de Paris ou de l'agglomération parisienne considèrent que l'accueil par les habitants permanents est l'élément qui leur a apporté le plus de satisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 42% de l'ensemble des estivants.

Tableau C5

Les principaux éléments de satisfaction des estivants,
selon le nombre d'enfants de moins de 20 ans au foyer

(en %)

| | Ensemble des estivants | dont : | | |
|---|------------------------------|--------|----|-----------------|
| | | Aucun | Un | Deux ou plus |
| L'accueil par les habitants permanents | 42 | 38 | 42 | 48 |
| Le calme du cadre de vie | 42 | 41 | 41 | 43 |
| L'absence de bruit dans le logement | 20 | 19 | 20 | 23 |
| L'existence d'animations traditionnelles, de fêtes folklo.... | 18 | 18 | 17 | 19 |
| La propreté du logement | 18 | 17 | 22 | 17 |
| La qualité de l'information et de l'accueil dans les O.T. ... | 17 | 21 | 17 | 12 |
| Le confort de l'hébergement | 17 | 18 | 14 | 18 |
| La qualité des paysages, de l'urbanisme | 16 | 16 | 20 | 13 |
| La qualité de l'accueil dans l'hébergement | 14 | 15 | 13 | 13 |
| L'étendue des horaires des commerces | 14 | 14 | 15 | 14 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 12 | 12 | 13 | 13 |
| L'organisation de randonnées à partir du lieu de séjour | 12 | 13 | 8 | 11 |
| La présence d'animations gratuites | 11 | 8 | 10 | 16 |
| La propreté des espaces publics | 11 | 11 | 12 | 8 |
| L'organisation de visites (musées, sites,...) | 10 | 13 | 11 | 6 |
| La qualité des eaux de baignade | 10 | 10 | 8 | 10 |
| La présence de festivals et événements culturels | 9 | 10 | 11 | 7 |
| Le prix de l'hébergement | 9 | 8 | 11 | 10 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 48% des personnes ayant au moins deux enfants à charge considèrent que l'accueil par les habitants permanents est l'élément qui leur a apporté le plus de satisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 42% de l'ensemble des estivants.

Tableau C6
Les principaux éléments de satisfaction des estivants,
selon la destination des dernières vacances d'été

(en %)

| | Ensemble des estivants | dont : | | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|--|----------------------|---------------------------------------|----------|
| | | Littoral Nord et Ouest | Littoral Languedoc Provence- Côte d'Azur | Alpes et Pyrénées | Autre région (Vosges inclus) | Etranger |
| L'accueil par les habitants permanents | 42 | 41 | 33 | 41 | 45 | 48 |
| Le calme du cadre de vie | 42 | 44 | 37 | 47 | 54 | 27 |
| L'absence de bruit dans le logement | 20 | 21 | 21 | 21 | 26 | 9 |
| L'existence d'animations traditionnelles, de fêtes folklo.... | 18 | 19 | 17 | 15 | 20 | 18 |
| La propreté du logement | 18 | 19 | 19 | 16 | 17 | 20 |
| La qualité de l'information et de l'accueil dans les O.T. ... | 17 | 17 | 19 | 25 | 15 | 16 |
| Le confort de l'hébergement | 17 | 16 | 19 | 14 | 15 | 21 |
| La qualité des paysages, de l'urbanisme | 16 | 12 | 15 | 18 | 17 | 18 |
| La qualité de l'accueil dans l'hébergement | 14 | 16 | 11 | 15 | 11 | 18 |
| L'étendue des horaires des commerces | 14 | 19 | 23 | 6 | 7 | 8 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 12 | 16 | 18 | 7 | 5 | 14 |
| L'organisation de randonnées à partir du lieu de séjour | 12 | 8 | 9 | 22 | 14 | 12 |
| La présence d'animations gratuites | 11 | 15 | 12 | 8 | 8 | 7 |
| La propreté des espaces publics | 11 | 12 | 10 | 10 | 8 | 14 |
| L'organisation de visites (musées, sites,...) | 10 | 8 | 7 | 13 | 13 | 13 |
| La qualité des eaux de baignade | 10 | 10 | 15 | 4 | 4 | 12 |
| La présence de festivals et événements culturels | 9 | 8 | 9 | 12 | 8 | 10 |
| Le prix de l'hébergement | 9 | 11 | 10 | 13 | 6 | 9 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 48% des estivants s'étant rendus à l'étranger considèrent que l'accueil par les habitants permanents est l'élément qui leur a apporté le plus de satisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 42% de l'ensemble des estivants.

Tableau C7
Les principaux éléments de satisfaction des estivants,
selon le lieu de séjour des dernières vacances d'été

(en %)

| | Ensemble des estivants | dont : | | | | |
|---|------------------------------|----------------------|----------------------|----------|----------|----------------------|
| | | Mer, grande ville | Mer, petite ville | Montagne | Campagne | Ville + Itinérant |
| L'accueil par les habitants permanents | 42 | 37 | 38 | 46 | 48 | 34 |
| Le calme du cadre de vie | 42 | 26 | 37 | 49 | 60 | 23 |
| L'absence de bruit dans le logement | 20 | 12 | 19 | 26 | 26 | 17 |
| L'existence d'animations traditionnelles, de fêtes folklo.... | 18 | 12 | 19 | 15 | 26 | 14 |
| La propreté du logement | 18 | 21 | 21 | 13 | 13 | 10 |
| La qualité de l'information et de l'accueil dans les O.T. ... | 17 | 22 | 17 | 23 | 12 | 14 |
| Le confort de l'hébergement | 17 | 22 | 16 | 13 | 13 | 23 |
| La qualité des paysages, de l'urbanisme | 16 | 21 | 12 | 18 | 12 | 30 |
| La qualité de l'accueil dans l'hébergement | 14 | 15 | 14 | 12 | 12 | 20 |
| L'étendue des horaires des commerces | 14 | 19 | 19 | 8 | 7 | 13 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 12 | 24 | 15 | 4 | 4 | 8 |
| L'organisation de randonnées à partir du lieu de séjour | 12 | 8 | 8 | 22 | 14 | 8 |
| La présence d'animations gratuites | 11 | 15 | 13 | 9 | 7 | 5 |
| La propreté des espaces publics | 11 | 13 | 11 | 11 | 8 | 12 |
| L'organisation de visites (musées, sites,...) | 10 | 9 | 6 | 11 | 12 | 21 |
| La qualité des eaux de baignade | 10 | 13 | 14 | 4 | 4 | 2 |
| La présence de festivals et événements culturels | 9 | 11 | 7 | 13 | 7 | 14 |
| Le prix de l'hébergement | 9 | 9 | 10 | 7 | 7 | 5 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 48 % des personnes ayant séjourné à la campagne considèrent que l'accueil par les habitants permanents est l'élément qui leur a apporté le plus de satisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 42 % de l'ensemble des estivants.

Tableau C8

Les principaux éléments de satisfaction des estivants,
selon l'hébergement des dernières vacances d'été

(en %)

| | Ensemble des estivants | Hôtel | Camping | Location meublée | dont : | | | |
|---|------------------------------|-------|---------|---------------------|-------------------------------------|---------------------|------------------|-------------------------|
| | | | | | Résidence tourisme, club vac. | Chez des parents | Chez des amis | Résidence secondaire |
| L'accueil par les habitants permanents..... | 42 | 34 | 33 | 47 | 37 | 45 | 55 | 41 |
| Le calme du cadre de vie..... | 42 | 29 | 34 | 52 | 35 | 46 | 40 | 50 |
| L'absence de bruit dans le logement..... | 20 | 12 | 18 | 24 | 16 | 22 | 23 | 26 |
| L'existence d'animations traditionnelles, de fêtes folklo.... | 18 | 19 | 14 | 22 | 10 | 22 | 13 | 18 |
| La propreté du logement..... | 18 | 20 | 23 | 21 | 21 | 13 | 13 | 10 |
| La qualité de l'information et de l'accueil dans les O.T. ... | 17 | 24 | 21 | 15 | 33 | 12 | 9 | 15 |
| Le confort de l'hébergement..... | 17 | 23 | 12 | 19 | 14 | 16 | 17 | 25 |
| La qualité des paysages, de l'urbanisme..... | 16 | 24 | 7 | 16 | 15 | 17 | 18 | 19 |
| La qualité de l'accueil dans l'hébergement..... | 14 | 16 | 13 | 11 | 15 | 17 | 20 | 5 |
| L'étendue des horaires des commerces..... | 14 | 11 | 19 | 17 | 13 | 12 | 9 | 18 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes..... | 12 | 10 | 18 | 10 | 3 | 11 | 23 | 7 |
| L'organisation de randonnées à partir du lieu de séjour..... | 12 | 12 | 10 | 13 | 27 | 8 | 11 | 13 |
| La présence d'animations gratuites..... | 11 | 6 | 12 | 14 | 9 | 11 | 9 | 7 |
| La propreté des espaces publics..... | 11 | 15 | 13 | 10 | 12 | 8 | 7 | 6 |
| L'organisation de visites (musées, sites,...)..... | 10 | 19 | 7 | 11 | 11 | 8 | 8 | 11 |
| La qualité des eaux de baignade..... | 10 | 7 | 18 | 5 | 9 | 9 | 9 | 7 |
| La présence de festivals et événements culturels..... | 9 | 11 | 9 | 9 | 3 | 10 | 9 | 9 |
| Le prix de l'hébergement..... | 9 | 7 | 21 | 7 | 9 | 7 | 6 | 1 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 55% des personnes ayant séjourné chez des amis considèrent que l'accueil par les habitants permanents est l'élément qui leur a apporté le plus de satisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 42% de l'ensemble des estivants.

Les éléments d'insatisfaction (tableaux C9 à C17)

Tableau C9
Les principaux éléments d'insatisfaction des estivants,
selon l'âge des individus

(en %)

| | Ensemble des estivants | dont : | | | |
|---|------------------------------|--------------------|----------------|----------------|-------------------|
| | | Moins de 25 ans | 25 - 39 ans | 40 - 59 ans | 60 ans et plus |
| Le trafic automobile | 28 | 28 | 31 | 28 | 24 |
| La présence de panneaux indicateurs | 13 | 14 | 17 | 12 | 8 |
| Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles.. | 11 | 16 | 15 | 8 | 4 |
| La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à bas prix | 11 | 17 | 14 | 8 | 4 |
| Le nombre de cabines téléphoniques disponibles | 10 | 13 | 9 | 10 | 10 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 10 | 15 | 9 | 10 | 8 |
| L'absence de bruit dans l'hébergement | 10 | 13 | 12 | 8 | 6 |
| La propreté des espaces publics | 9 | 11 | 10 | 7 | 8 |
| Le prix de l'hébergement | 9 | 7 | 10 | 8 | 8 |
| La qualité des aménagements extérieurs à l'hébergement | 8 | 6 | 9 | 8 | 7 |
| La qualité des eaux de baignade | 8 | 10 | 11 | 6 | 5 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 31 % des 25-39 ans considèrent que le trafic automobile est l'élément qui leur a apporté le plus d'insatisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 28 % de l'ensemble des estivants.

Tableau C10
Les principaux éléments d'insatisfaction des estivants,
selon la profession des individus

(en %)

| | Ensemble des estivants | dont : | | | | |
|--|------------------------------|--------|-----------|-----------|----------|-------------------|
| | | Cadre | Employé | Ouvrier | Retraité | Femme au foyer |
| Le trafic automobile..... | 28 | 30 | 32 | 29 | 23 | 26 |
| La présence de panneaux indicateurs..... | 13 | 14 | 11 | 16 | 9 | 17 |
| Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles . | 11 | 12 | 12 | 15 | 5 | 7 |
| La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à bas prix..... | 11 | 12 | 14 | 12 | 5 | 10 |
| Le nombre de cabines téléphoniques disponibles..... | 10 | 7 | 12 | 13 | 7 | 16 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 10 | 11 | 8 | 11 | 9 | 9 |
| L'absence de bruit dans l'hébergement | 10 | 11 | 12 | 9 | 7 | 11 |
| La propreté des espaces publics | 9 | 11 | 9 | 8 | 8 | 9 |
| Le prix de l'hébergement..... | 9 | 8 | 8 | 10 | 8 | 8 |
| La qualité des aménagements extérieurs à l'hébergement | 8 | 7 | 10 | 7 | 6 | 9 |
| La qualité des eaux de baignade..... | 8 | 7 | 10 | 10 | 5 | 6 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 32% des employés considèrent que le trafic automobile est l'élément qui leur a apporté le plus d'insatisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 28% de l'ensemble des estivants.

Tableau C11
Les principaux éléments d'insatisfaction des estivants,
selon le diplôme des individus

(en %)

| | Ensemble des estivants | dont : | | | |
|---|------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------|
| | | Aucun diplôme, CEP | Diplôme niveau BEPC | Diplôme niveau BAC | Diplôme du supérieur |
| Le trafic automobile | 28 | 20 | 29 | 29 | 34 |
| La présence de panneaux indicateurs | 13 | 9 | 14 | 18 | 13 |
| Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles.. | 11 | 6 | 11 | 14 | 12 |
| La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à bas prix | 11 | 6 | 11 | 16 | 11 |
| Le nombre de cabines téléphoniques disponibles | 10 | 10 | 10 | 12 | 8 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 10 | 8 | 10 | 12 | 11 |
| L'absence de bruit dans l'hébergement | 10 | 5 | 10 | 12 | 12 |
| La propreté des espaces publics | 9 | 8 | 6 | 13 | 12 |
| Le prix de l'hébergement | 9 | 10 | 9 | 8 | 7 |
| La qualité des aménagements extérieurs à l'hébergement | 8 | 4 | 9 | 10 | 8 |
| La qualité des eaux de baignade | 8 | 5 | 9 | 9 | 8 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 34% des diplômés du supérieur considèrent que le trafic automobile est l'élément qui leur a apporté le plus d'insatisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 28% de l'ensemble des estivants.

Tableau C12
Les principaux éléments d'insatisfaction des estivants,
selon le revenu mensuel du foyer

(en %)

| | Ensemble des estivants | dont : | | | |
|---|------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| | | Moins de 6 000 F | 6 000 à 10 000 F | 10 000 à 15 000 F | 15 000 F et plus |
| Le trafic automobile | 28 | 23 | 24 | 27 | 33 |
| La présence de panneaux indicateurs | 13 | 17 | 15 | 15 | 12 |
| Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles.. | 11 | 7 | 9 | 12 | 13 |
| La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à bas prix | 11 | 14 | 10 | 11 | 11 |
| Le nombre de cabines téléphoniques disponibles | 10 | 11 | 9 | 13 | 9 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 10 | 16 | 9 | 6 | 11 |
| L'absence de bruit dans l'hébergement | 10 | 8 | 11 | 11 | 10 |
| La propreté des espaces publics | 9 | 11 | 6 | 9 | 11 |
| Le prix de l'hébergement | 9 | 13 | 8 | 9 | 8 |
| La qualité des aménagements extérieurs à l'hébergement | 8 | 6 | 6 | 9 | 8 |
| La qualité des eaux de baignade | 8 | 8 | 6 | 9 | 8 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 33 % des personnes titulaires de revenus mensuels supérieurs à 15 000 F considèrent que le trafic automobile est l'élément qui leur a apporté le plus d'insatisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 28 % de l'ensemble des estivants.

Tableau C13
Les principaux éléments d'insatisfaction des estivants,
selon la taille d'agglomération de résidence

(en %)

| | Ensemble des estivants | dont : | | | |
|---|------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| | | Moins de 2 000 habitants | 2 000 à 100 000 habitants | 100 000 habitants et plus | Paris et son aggloméra- tion |
| Le trafic automobile | 28 | 30 | 29 | 25 | 28 |
| La présence de panneaux indicateurs | 13 | 14 | 11 | 16 | 11 |
| Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles.. | 11 | 10 | 10 | 11 | 12 |
| La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à bas prix | 11 | 9 | 10 | 14 | 8 |
| Le nombre de cabines téléphoniques disponibles | 10 | 10 | 13 | 10 | 10 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes..... | 10 | 9 | 9 | 13 | 9 |
| L'absence de bruit dans l'hébergement..... | 10 | 11 | 11 | 9 | 8 |
| La propreté des espaces publics..... | 9 | 7 | 9 | 11 | 8 |
| Le prix de l'hébergement | 9 | 9 | 9 | 8 | 7 |
| La qualité des aménagements extérieurs à l'hébergement..... | 8 | 8 | 10 | 6 | 7 |
| La qualité des eaux de baignade | 8 | 9 | 7 | 6 | 10 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 30% des personnes habitant en communes de moins de 2000 habitants considèrent que le trafic automobile est l'élément qui leur a apporté le plus d'insatisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 28% de l'ensemble des estivants.

Tableau C14

Les principaux éléments d'insatisfaction des estivants,
selon le nombre d'enfants de moins de 20 ans au foyer

(en %)

| | Ensemble des estivants | dont : | | |
|---|------------------------------|--------|----|-----------------|
| | | Aucun | Un | Deux ou plus |
| Le trafic automobile..... | 28 | 27 | 28 | 30 |
| La présence de panneaux indicateurs..... | 13 | 12 | 17 | 13 |
| Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles..... | 11 | 12 | 16 | 15 |
| La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à bas prix ... | 11 | 9 | 9 | 15 |
| Le nombre de cabines téléphoniques disponibles..... | 10 | 10 | 10 | 11 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes..... | 10 | 10 | 11 | 10 |
| L'absence de bruit dans l'hébergement..... | 10 | 9 | 7 | 13 |
| La propreté des espaces publics..... | 9 | 10 | 10 | 7 |
| Le prix de l'hébergement..... | 9 | 9 | 7 | 8 |
| La qualité des aménagements extérieurs à l'hébergement..... | 8 | 6 | 8 | 11 |
| La qualité des eaux de baignade..... | 8 | 6 | 10 | 10 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 30% des personnes ayant au moins deux enfants à charge considèrent que le trafic automobile est l'élément qui leur a apporté le plus d'insatisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 28% de l'ensemble des estivants.

Tableau C15
Les principaux éléments d'insatisfaction des estivants,
selon la destination des dernières vacances d'été

(en %)

| | Ensemble des estivants | Littoral Nord et Ouest | Littoral Languedoc Provence- Côte d'Azur | dont : Alpes et Pyrénées | Autre région (Vosges inclus) | Etranger |
|---|------------------------------|------------------------------|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------|
| Le trafic automobile | 28 | 31 | 35 | 25 | 23 | 25 |
| La présence de panneaux indicateurs | 13 | 16 | 14 | 11 | 9 | 13 |
| Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles | 11 | 12 | 11 | 10 | 6 | 13 |
| La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à bas prix ... | 11 | 11 | 12 | 10 | 9 | 11 |
| Le nombre de cabines téléphoniques disponibles | 10 | 8 | 13 | 8 | 8 | 14 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 10 | 9 | 8 | 11 | 12 | 12 |
| L'absence de bruit dans l'hébergement | 10 | 15 | 13 | 7 | 5 | 6 |
| La propreté des espaces publics | 9 | 7 | 11 | 9 | 7 | 10 |
| Le prix de l'hébergement | 9 | 10 | 9 | 9 | 6 | 6 |
| La qualité des aménagements extérieurs à l'hébergement | 8 | 11 | 7 | 7 | 6 | 7 |
| La qualité des eaux de baignade | 8 | 8 | 11 | 6 | 5 | 9 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 35% des personnes ayant séjourné sur le littoral Languedoc - Provence considèrent que le trafic automobile est l'élément qui leur a apporté le plus d'insatisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 28% de l'ensemble des estivants.

Tableau C16
Les principaux éléments d'insatisfaction des estivants,
selon le lieu de séjour des dernières vacances d'été

(en %)

| | Ensemble des estivants | dont : | | | | |
|---|------------------------------|----------------------|----------------------|----------|----------|----------------------|
| | | Mer, grande ville | Mer, petite ville | Montagne | Campagne | Ville + Itinérant |
| Le trafic automobile | 28 | 30 | 31 | 27 | 25 | 22 |
| La présence de panneaux indicateurs | 13 | 16 | 13 | 10 | 13 | 14 |
| Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles | 11 | 8 | 16 | 8 | 7 | 7 |
| La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à bas prix ... | 11 | 10 | 11 | 11 | 13 | 8 |
| Le nombre de cabines téléphoniques disponibles | 10 | 10 | 11 | 8 | 10 | 8 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 10 | 9 | 9 | 12 | 14 | 12 |
| L'absence de bruit dans l'hébergement | 10 | 11 | 15 | 7 | 2 | 3 |
| La propreté des espaces publics | 9 | 10 | 10 | 8 | 9 | 5 |
| Le prix de l'hébergement | 9 | 8 | 10 | 6 | 6 | 6 |
| La qualité des aménagements extérieurs à l'hébergement | 8 | 5 | 10 | 7 | 5 | 5 |
| La qualité des eaux de baignade | 8 | 10 | 10 | 5 | 6 | 2 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 31% des personnes ayant séjourné au bord de la mer dans une petite ville considèrent que le trafic automobile est l'élément qui leur a apporté le plus d'insatisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 28% de l'ensemble des estivants.

Tableau C17

**Les principaux éléments d'insatisfaction des estivants,
selon l'hébergement des dernières vacances d'été**

(en %)

| | Ensemble des estivants | Hôtel | Camping | Location meublée | dont : Résidence tourisme, club de vacances | Chez des parents | Chez des amis | Résidence secondaire |
|--|------------------------------|-------|---------|---------------------|---|---------------------|------------------|-------------------------|
| Le trafic automobile..... | 28 | 26 | 26 | 30 | 30 | 28 | 30 | 30 |
| La présence de panneaux indicateurs..... | 13 | 15 | 14 | 13 | 13 | 11 | 14 | 17 |
| Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles | 11 | 8 | 16 | 9 | 8 | 9 | 17 | 8 |
| La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à bas prix... | 11 | 5 | 13 | 11 | 8 | 12 | 12 | 7 |
| Le nombre de cabines téléphoniques disponibles | 10 | 9 | 12 | 8 | 9 | 13 | 7 | 10 |
| La possibilité d'avoir des activités nocturnes | 10 | 10 | 11 | 8 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| L'absence de bruit dans l'hébergement | 10 | 6 | 16 | 9 | 5 | 10 | 8 | 9 |
| La propreté des espaces publics | 9 | 10 | 11 | 8 | 8 | 9 | 11 | 6 |
| Le prix de l'hébergement..... | 9 | 10 | 12 | 13 | 4 | 4 | 6 | 3 |
| La qualité des aménagements extérieurs à l'hébergement | 8 | 4 | 11 | 7 | 7 | 7 | 10 | 7 |
| La qualité des eaux de baignade | 8 | 6 | 11 | 7 | 10 | 9 | 7 | 2 |

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 1998.

Exemple de lecture : 30% des personnes ayant séjourné en location meublée considèrent que le trafic automobile est l'élément qui leur a apporté le plus d'insatisfaction lors de leurs dernières vacances d'été, contre 28% de l'ensemble des estivants.

A N N E X E 2

Liste des questions posées à la demande de la Direction du Tourisme

**(Enquête du CREDOC sur les « *Conditions de vie et Aspirations des Français* »
de Juin 1998)**

Q1 - Au cours de l'été 1997, êtes-vous parti(e) au moins une fois en vacances (séjours de 4 nuits consécutives et plus dans la période de Juin à Septembre) ?

- . Oui **1 Passez à Q3**
- . Non 2

Q2 -Et au cours de l'été 1996, êtes-vous parti(e) au moins une fois en vacances (séjours de 4 nuits consécutives et plus dans la période de Juin à Septembre) ?

- . Oui 1
- . Non **2 Fin du questionnaire**

Q3 - Nous allons parler de vos dernières vacances d'été. Où êtes-vous allé(e) principalement ? (prendre en compte le séjour d'été le plus long) (Présentez la liste - une seule réponse)

- . Sur le littoral Normandie - Mer du Nord 01
- . Sur le littoral Bretagne - Atlantique 02
- . Sur le littoral Languedoc - Roussillon..... 03
- . Sur le littoral Provence - Côte d'Azur, en Corse..... **04 Passez à Q5**
- . Dans les Vosges, le Jura ou le Massif Central..... 05
- . Dans les Alpes..... 06
- . Dans les Pyrénées..... 07
- . Dans une autre région de France..... 08
- . A été itinérant en France sur plusieurs de ces régions **09 Passez à Q6**
- . Dans les DOM-TOM..... 10
- . A l'Etranger 11
- . Ne sait pas 12

Q4 - Et plus précisément, où avez-vous principalement séjourné ? (Présentez la liste - une seule réponse)

- . A la mer, dans une grande station balnéaire, dans une grande ville littorale .. 1
- . A la mer, dans une petite station balnéaire, dans une petite ville littorale 2
- . A la mer, en retrait du littoral 3
- . A la montagne, dans une station ou une ville de haute montagne 4
- . A la montagne, dans une station ou une ville de moyenne montagne 5
- . A la campagne..... 6
- . En ville..... 7
- . Ne sait pas **8 Passez à Q6**

Q5 - Et plus précisément, où avez-vous principalement séjourné ?*(Présentez la liste - une seule réponse)*

| | |
|--|---|
| . A la mer, dans une grande station balnéaire, dans une grande ville littorale .. | 1 |
| . A la mer, dans une petite station balnéaire, dans une petite ville littorale | 2 |
| . A la mer, en retrait du littoral | 3 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 4 |

Q6 - Quel mode d'hébergement principal avez-vous utilisé lors de vos dernières vacances d'été ?*(Présentez la liste - une seule réponse)*

| | |
|--|----|
| . L'hôtel 0, 1, ou 2 étoiles, ou non homologué | 01 |
| . L'hôtel 3 ou 4 étoiles | 02 |
| . Le camping 1 ou 2 étoiles | 03 |
| . Le camping 3 ou 4 étoiles | 04 |
| . La location meublée (appartement ou maison), le gîte ou la chambre d'hôtes | 05 |
| . La résidence de tourisme | 06 |
| . Le village de vacances, le club de vacances..... | 07 |
| . Votre propre résidence secondaire | 08 |
| . Un logement chez des parents, dans la famille..... | 09 |
| . Un logement chez des amis..... | 10 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 11 |

Q7 - Quand vous êtes en vacances d'été, quels sont, parmi les éléments suivants, les deux auxquels vous accordez le plus d'importance ?*(Présentez la liste - classez les deux premières réponses)*

| | <i>1ère réponse citée</i> | <i>2ème réponse citée</i> |
|--|---------------------------|---------------------------|
| . Le cadre de vie local | 01 | 01 |
| . Les commerces | 02 | 02 |
| . L'hébergement..... | 03 | 03 |
| . La restauration..... | 04 | 04 |
| . Les activités et les animations | 05 | 05 |
| . Les services (Poste, banques,...) | 06 | 06 |
| . Les transports en commun disponibles sur place | 07 | 07 |
| . L'accueil et l'information..... | 08 | 08 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 09 | 09 |

Q8 - Voici un certain nombre d'éléments dont vous pouvez disposer en vacances en matière d'informations et d'accueil. Parmi ces éléments, quels sont les deux auxquels vous accordez le plus d'importance quand vous êtes en vacances d'été ?

(Présentez la liste - classez les deux premières réponses)

| | 1ère réponse citée | 2ème réponse citée |
|--|-----------------------|-----------------------|
| . La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme (et les syndicats d'initiative) | 1 | 1 |
| . L'étendue des horaires d'ouverture des offices de tourisme (et des syndicats d'initiative) | 2 | 2 |
| . L'étendue des horaires d'ouverture des musées et des monuments | 3 | 3 |
| . La présence de panneaux indicateurs (des villes, des curiosités et services divers) | 4 | 4 |
| . Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles..... | 5 | 5 |
| . Le nombre de cabines téléphoniques disponibles | 6 | 6 |
| . La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces..... | 7 | 7 |
| . L'accueil par les habitants permanents | 8 | 8 |
| . Ne sait pas | 9 | 9 |

Q9 - Et plus précisément, lors de vos dernières vacances d'été, quel est, parmi ces mêmes éléments, celui qui vous a le plus satisfait ?

(Laissez la liste - cochez l'élément le plus satisfaisant dans la première colonne)

| | Elément le plus satisfaisant | Elément le moins satisfaisant |
|--|------------------------------------|-------------------------------------|
| . La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices de tourisme (et les syndicats d'initiative) | 1 | 1 |
| . L'étendue des horaires d'ouverture des offices de tourisme (et des syndicats d'initiative) | 2 | 2 |
| . L'étendue des horaires d'ouverture des musées et des monuments | 3 | 3 |
| . La présence de panneaux indicateurs (des villes, des curiosités et services divers) | 4 | 4 |
| . Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles..... | 5 | 5 |
| . Le nombre de cabines téléphoniques disponibles | 6 | 6 |
| . La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces..... | 7 | 7 |
| . L'accueil par les habitants permanents | 8 | 8 |
| . Ne sait pas | 9 | 9 |

Q10 - Et quel est celui qui vous a le moins satisfait ?

(Laissez la liste - cochez l'élément le moins satisfaisant dans la deuxième colonne)



Q11 - Voici maintenant un certain nombre d'éléments concernant l'environnement et le cadre de vie en vacances. Parmi ces éléments, quels sont les deux auxquels vous accordez le plus d'importance quand vous êtes en vacances d'été ?

(Présentez la liste - classez les deux premières réponses)

| | <i>1ère réponse citée</i> | <i>2ème réponse citée</i> |
|---|---------------------------|---------------------------|
| . La propreté des espaces publics | 01 | 01 |
| . Le calme | 02 | 02 |
| . Le nombre de sanitaires disponibles | 03 | 03 |
| . La qualité de l'urbanisme, du paysage, du fleurissement | 04 | 04 |
| . La facilité d'accès aux sites naturels | 05 | 05 |
| . La qualité des eaux de baignade..... | 06 | 06 |
| . La sécurité des biens et des personnes | 07 | 07 |
| . La facilité de la circulation automobile | 08 | 08 |
| . La possibilité de stationnement pour les voitures | 09 | 09 |
| . La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes..... | 10 | 10 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 11 | 11 |

Q12 - Et plus précisément, lors de vos dernières vacances d'été, quel est, parmi ces mêmes éléments, celui qui vous a le plus satisfait ?

(Laissez la liste - cochez l'élément le plus satisfaisant dans la première colonne)

| | Elément le plus satisfaisant | Elément le moins satisfaisant |
|---|-------------------------------------|--------------------------------------|
| . La propreté des espaces publics | 01 | 01 |
| . Le calme | 02 | 02 |
| . Le nombre de sanitaires disponibles | 03 | 03 |
| . La qualité de l'urbanisme, du paysage, du fleurissement | 04 | 04 |
| . La facilité d'accès aux sites naturels | 05 | 05 |
| . La qualité des eaux de baignade..... | 06 | 06 |
| . La sécurité des biens et des personnes | 07 | 07 |
| . La facilité de la circulation automobile | 08 | 08 |
| . La possibilité de stationnement pour les voitures | 09 | 09 |
| . La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes..... | 10 | 10 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 11 | 11 |

Q13 - Et quel est celui qui vous a le moins satisfait ?

(Laissez la liste - cochez l'élément le moins satisfaisant dans la deuxième colonne)



Q14 - Voici maintenant un certain nombre d'éléments concernant les activités et les animations pendant les vacances d'été. Parmi ces éléments, quels sont les deux auxquels vous accordez le plus d'importance quand vous êtes en vacances d'été ?

(Présentez la liste - classez les deux premières réponses)

| | <i>1ère réponse citée</i> | <i>2ème réponse citée</i> |
|---|-------------------------------|-------------------------------|
| . La présence d'animations gratuites (kermesses, fanfares,...)..... | 01 | 01 |
| . L'organisation de festivals et événements culturels (expositions,...)..... | 02 | 02 |
| . L'existence d'une animation traditionnelle (fêtes folkloriques, arts et traditions populaires)..... | 03 | 03 |
| . L'organisation de visites (musées, sites particuliers, visites culturelles,...) | 04 | 04 |
| . L'organisation de randonnées à partir du lieu de vacances | 05 | 05 |
| . La présence d'événements sportifs | 06 | 06 |
| . La possibilité de prise en charge des enfants et adolescents | 07 | 07 |
| . La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à prix modérés | 08 | 08 |
| . La possibilité d'avoir des activités nocturnes (cinéma, casino, théâtre,...) | 09 | 09 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 10 | 10 |

Q15 - Et plus précisément, lors de vos dernières vacances d'été, quel est, parmi ces mêmes éléments, celui qui vous a le plus satisfait ?

(Laissez la liste - cochez l'élément le plus satisfaisant dans la première colonne)

| | Elément le plus satisfaisant | Elément le moins satisfaisant |
|--|---|--|
| . La présence d'animations gratuites (kermesses, fanfares,...)..... | 01 | 01 |
| . L'organisation de festivals et événements culturels (expositions,...)..... | 02 | 02 |
| . L'existence d'une animation traditionnelle (fêtes folkloriques, arts et traditions populaires) | 03 | 03 |
| . L'organisation de visites (musées, sites particuliers, visites culturelles,...)..... | 04 | 04 |
| . L'organisation de randonnées à partir du lieu de vacances | 05 | 05 |
| . La présence d'événements sportifs | 06 | 06 |
| . La possibilité de prise en charge des enfants et adolescents | 07 | 07 |
| . La possibilité d'accéder à des pratiques sportives à prix modérés | 08 | 08 |
| . La possibilité d'avoir des activités nocturnes (cinéma, casino, théâtre,...) | 09 | 09 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 10 | 10 |

Q16 - Et quel est celui qui vous a le moins satisfait ?

(Laissez la liste - cochez l'élément le moins satisfaisant dans la deuxième colonne)



Q17 -Voici maintenant un certain nombre d'éléments portant sur l'hébergement pendant les vacances d'été. Parmi ces éléments, quels sont les deux auxquels vous accordez le plus d'importance quand vous êtes en vacances d'été ?

(Présentez la liste - classez les deux premières réponses)

| | <i>1ère réponse citée</i> | <i>2ème réponse citée</i> |
|---|-------------------------------|-------------------------------|
| . Le confort | 01 | 01 |
| . La propreté | 02 | 02 |
| . La possibilité de régler la température du logement (climatisation, chauffage)..... | 03 | 03 |
| . L'absence de bruit | 04 | 04 |
| . La conformité à la prestation proposée en cas de réservation | 05 | 05 |
| . Le prix | 06 | 06 |
| . La qualité de l'accueil | 07 | 07 |
| . La qualité des aménagements extérieurs (équipements, espaces,...) | 08 | 08 |
| . La variété des menus | 09 | 09 |
| . La qualité du petit déjeuner | 10 | 10 |
| . La qualité de la literie | 11 | 11 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 12 | 12 |

Q18 -Et plus précisément, lors de vos dernières vacances d'été, quel est, parmi ces mêmes éléments, celui qui vous a le plus satisfait ?

(Laissez la liste - cochez l'élément le plus satisfaisant dans la première colonne)

| | Elément le plus satisfaisant | Elément le moins satisfaisant |
|---|---|--|
| . Le confort | 01 | 01 |
| . La propreté | 02 | 02 |
| . La possibilité de régler la température du logement (climatisation, chauffage)..... | 03 | 03 |
| . L'absence de bruit | 04 | 04 |
| . La conformité à la prestation proposée en cas de réservation | 05 | 05 |
| . Le prix | 06 | 06 |
| . La qualité de l'accueil | 07 | 07 |
| . La qualité des aménagements extérieurs (équipements, espaces,...) | 08 | 08 |
| . La variété des menus | 09 | 09 |
| . La qualité du petit déjeuner | 10 | 10 |
| . La qualité de la literie | 11 | 11 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 12 | 12 |

Q19 - Et quel est celui qui vous a le moins satisfait ?

(Laissez la liste - cochez l'élément le moins satisfaisant dans la deuxième colonne)



