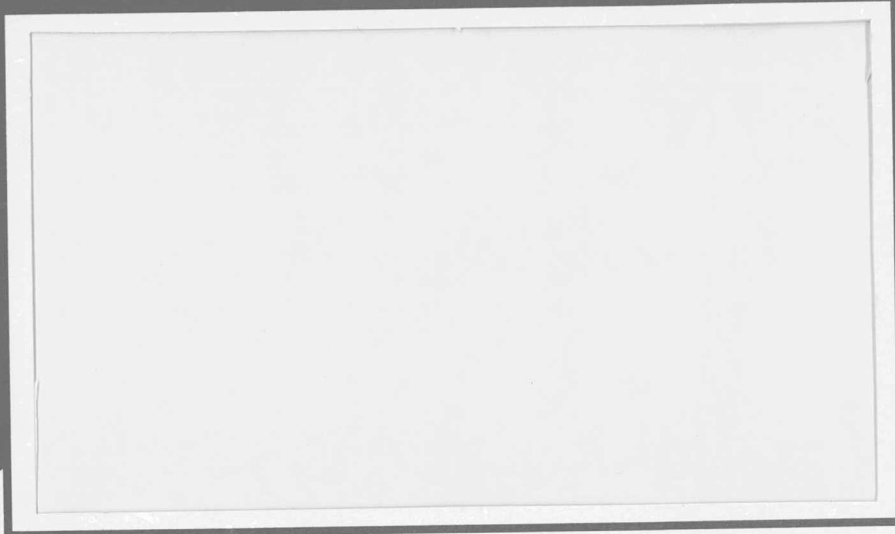


*Centre de recherche
pour l'étude
et l'observation
des conditions
de vie*



Sou2004-1608

*142, rue du Chevaleret
75013 PARIS
Tél. 01 40 77 85 00
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

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

CRÉDOC

Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français »

Résultats de la vague de début 2004

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

CONFIDENTIEL

**Document réalisé à la demande de
La Direction du Tourisme**

C. P. – G. H.

Juin 2004

142, rue du Chevaleret
75013 - PARIS

CRÉDOC

Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français »

Résultats de la vague de début 2004

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

CONFIDENTIEL

Document réalisé à la demande de
La Direction du Tourisme

C. P. – G. H.

Juin 2004

142, rue du Chevaleret
75013 - PARIS

CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANCAIS

Document réalisé à la demande de la Direction du Tourisme

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

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

CREDOC

Président : Bernard Schaefer
Directeur Général : Robert Rochefort

Sommaire

Synthèse des principaux résultats.....	5
Avant propos.....	9
1. Les vacances d'été des Français... ..	11
1. Plus d'un Français sur deux est parti au moins une fois en vacances lors d'un des deux derniers étés.....	11
2. Une pratique qui reste encore relativement « élitiste ».....	13
2.1. <i>Les facteurs socio-économiques de différenciation : revenu, diplôme, profession</i>	14
2.2. <i>Les facteurs démographiques : le lieu de résidence, l'âge et la composition du foyer</i>	15
2.3. <i>Le profil des estivants est resté le même entre 1998 et 2004.....</i>	18
3. Les destinations : une nette priorité à l'Hexagone, et surtout à son littoral	20
4. L'hébergement : les vacanciers utilisent d'abord des solutions familiales, peu coûteuses	24
2. A propos des dernières vacances d'été : bons points et mauvaises notes	29
1. Le critère le plus important : le cadre de vie local	29
2. Les jugements des vacanciers : les points forts et les points faibles de leurs derniers séjours d'été en France	31
2-1. <i>Environnement et cadre de vie : le point fort est le calme ; le stationnement est le principal point noir</i>	31
2-2. <i>La qualité du lieu d'hébergement : bravo pour le confort ; mais la décoration et la température laissent à désirer.....</i>	39
2-3. <i>Les services offerts sur le lieu d'hébergement : sourire et amabilité, mais trop peu de propositions d'activités.....</i>	48
2-4. <i>L'information et l'hospitalité : une vraie qualité d'accueil, mais des panneaux indicateurs défaillants</i>	56
2-5. <i>-En conclusion : un tableau synthétique des points forts et des points faibles</i>	64
3. On reconnaît la qualité des prestations offertes par les professionnels du tourisme français	67
1. Le choix du lieu de vacances dépend beaucoup des conseils des proches.....	68
2. Les Français affichent une certaine unanimité : les professionnels du tourisme français offrent des prestations de qualité	71
3. La qualité des prestations de l'Hexagone paraît souvent meilleure que celle obtenue chez nos voisins européens	79
3-1. <i>Un fort attachement à la qualité française</i>	79
3-2. <i>Les estivants sont moins convaincus de la supériorité française... excepté pour la propreté des espaces publics.....</i>	82
3-3. <i>Pour les enquêtés aisés et diplômés, la qualité est comparable de part et d'autre des frontières</i>	84
ANNEXES.....	91
ANNEXE 1 : Libellé des questions insérées à la demande de la Direction du Tourisme	93
ANNEXE 2 : Tableaux complémentaires	103

Synthèse des principaux résultats

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Principaux points forts et points faibles du dernier séjour en France

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

(en %)

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

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

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

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

Toujours est-il que **les enquêtés montrent une certaine fierté à l'égard des prestations touristiques nationales ; celle-ci les conduit souvent à juger ces prestations meilleures que celles proposées dans les autres pays d'Europe** (nous avons interrogé, il est vrai, les résidents français, non les autres européens...) :

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

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

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

Avant propos

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

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

- **Le premier fournit un rapide tour d'horizon des comportements de vacances d'été des Français.** Quelle est la proportion de nos concitoyens qui sont partis en vacances au moins une fois en été 2002 ou en été 2003 ? Combien sont restés sur le sol national ? Quelles ont été leurs destinations ? Leurs modes d'hébergement ?
- **Le deuxième est consacré à l'analyse des attentes à l'égard des éléments constitutifs de l'offre touristique française.** Les estivants partis en France récemment en ont-ils été satisfaits ? A quel aspect accordent-ils le plus d'importance lorsqu'ils partent en vacances d'été ? Quels sont, pour les estivants, les points forts et les points faibles de l'offre touristique française dans les domaines que sont l'accueil et l'information, le cadre de vie ou le lieu d'hébergement ?

- Enfin, la troisième partie est consacrée à la **qualité perçue des prestations des professionnels du tourisme** et aux **différences qualitatives** existant entre l'offre touristique de la France et celle des autres pays européens. On y analyse aussi quelques-uns des principaux critères de choix mis en avant par le grand public quand il s'agit d'opter pour telle ou telle destination.

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

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

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

1. Les vacances d'été des Français...

Crainte des attentats, situation économique dégradée, mais aussi vigueur de l'Euro..., nombreux ont été les éléments qui ont conduit, en 2002 et 2003, à une baisse du nombre de touristes étrangers en France, en particulier les touristes non-européens. Dans ce contexte, **c'est de plus en plus sur la clientèle de proximité, et en premier lieu sur les Français eux-mêmes, que repose la réussite des saisons estivales de l'Hexagone.** D'ailleurs, on va le voir, **la très grande majorité des estivants français sont restés dans leur pays les deux dernières années.**

Plus précisément, le littoral attire toujours nombre des estivants. De fait, 70 % des touristes continuent à se rendre sur 30 % du territoire². Cependant, un nouvel engouement pour la campagne se fait sentir.

1. Plus d'un Français sur deux est parti au moins une fois en vacances lors d'un des deux derniers étés

54 % des Français sont partis en vacances d'été au moins une fois en 2002 ou 2003. Certes, ce chiffre est un peu en retrait par rapport aux 60 % d'estivants partis en 1996 ou 1997. Mais, compte tenu de la **tendance à l'étalement des départs tout au long de l'année,** on peut dire que la proportion d'estivants n'a que légèrement reculé (Graphique 1).

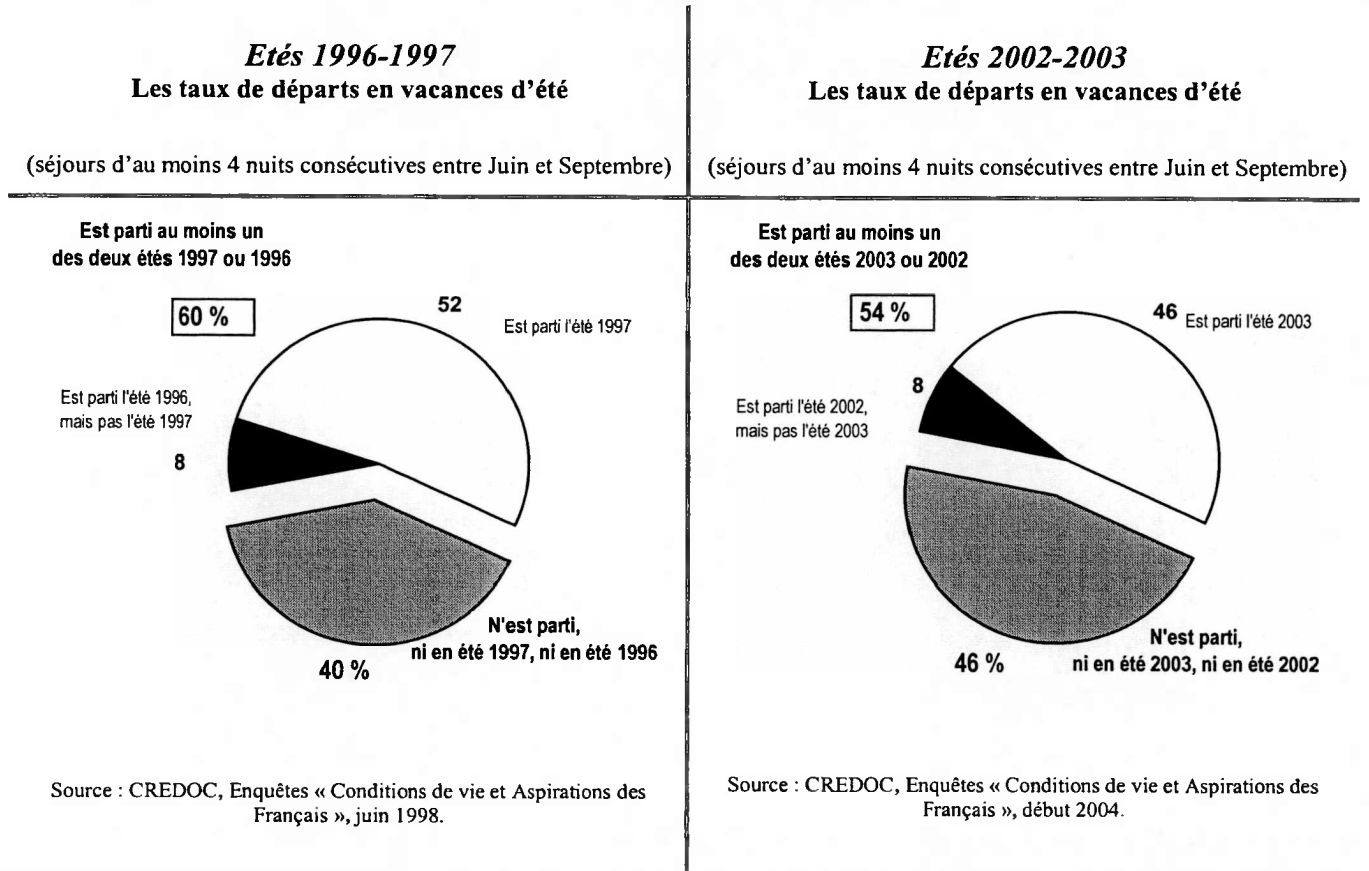
Ce relatif maintien est d'autant plus remarquable que, outre l'étalement des congés, **le taux annuel de départs en vacances (départs d'au moins quatre nuits consécutives) est en baisse depuis le début de la décennie 2000,** et plus nettement depuis 2002. Ce taux était pourtant quasiment stable depuis les années 80 (Graphique 2). La mise en place de la loi sur l'ARTT a vraisemblablement incité les Français à s'offrir quelques week-ends plus souvent dans l'année, peut-être aux dépens de séjours plus longs³, en février ou à Pâques, par exemple.

² « Le tourisme, un atout pour l'économie française », dossier de presse du Comité interministériel sur le tourisme du 9 septembre 2003.

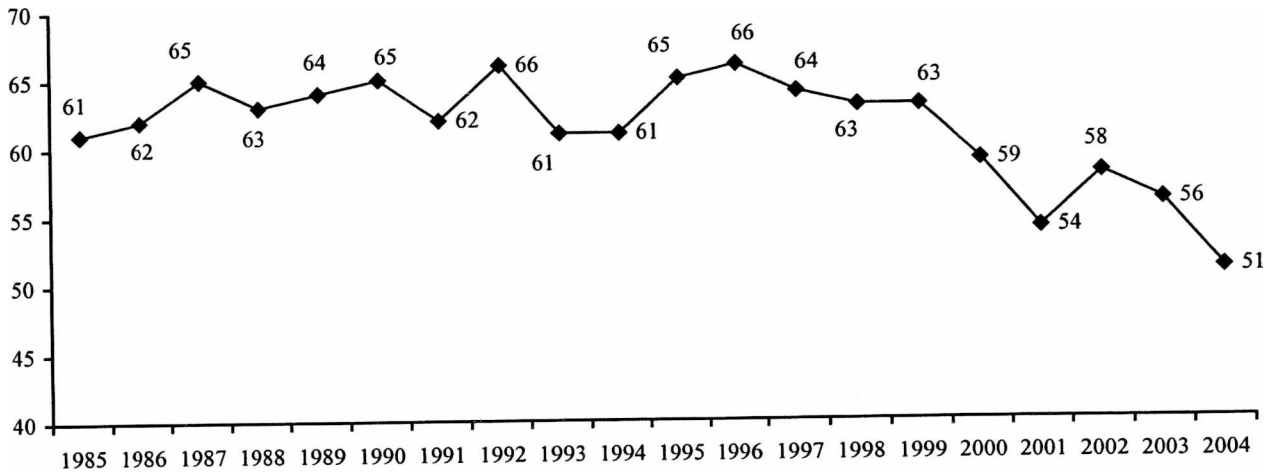
³ Rappelons que nous considérons qu'il y a départ en vacances à partir de 4 nuits consécutives hors du domicile.

En revanche, la tradition des vacances d'été semble résister davantage à ces bouleversements de rythme de vie.

Graphique 1
Une légère baisse du nombre d'estivants



Graphique 2
Les Français partis en vacances au cours des douze derniers mois, de 1985 à 2004
(au moins quatre nuits consécutives hors du domicile habituel pour des motifs autres que professionnels)
(en%)



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

2. Une pratique qui reste encore relativement « élitiste »

Cependant, cette tradition des vacances d'été reste toujours réservée, sinon à quelques privilégiés, du moins à quelques groupes sociaux bien précis. Pour s'en convaincre, rappelons que « chaque année, quatre Français sur dix ne partent pas en vacances »⁴. D'après nos données, deux grands types de facteurs structurent les inégalités de taux de départ en vacances d'été : des facteurs socio-économiques et des facteurs démographiques, les deux étant d'ailleurs liés entre eux.

⁴ « Chaque année, quatre Français sur dix ne partent pas en vacances », *INSEE Première*, n°734, août 2000.

2.1. Les facteurs socio-économiques de différenciation : revenu, diplôme, profession

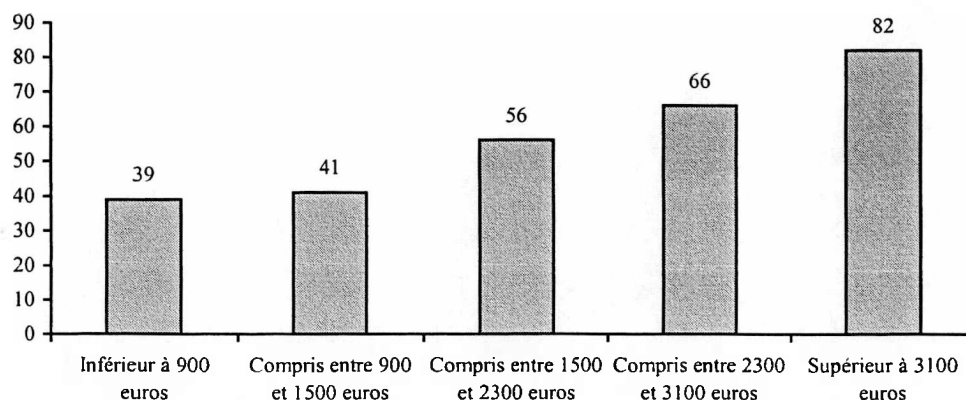
On le conçoit aisément, les chanceux qui partent en vacances d'été appartiennent à des groupes sociaux sensiblement plus favorisés que ceux qui ne partent pas. Preuve en est que le taux de départ estival suit de façon presque régulière la courbe des revenus : 82% des individus appartenant à des foyers disposant de plus de 3100 Euros par mois, sont partis en vacances en 2002 ou 2003, contre 39% des enquêtés disposant de moins de 900 Euros (Graphique 3). **Autrement dit, les individus à hauts revenus sont deux fois plus nombreux à s'offrir des escapades estivales que les individus appartenant à des foyers modestes.**

Ces inégalités se retrouvent en termes de niveau de formation et de profession : 75% des diplômés du supérieur sont partis en vacances au cours des deux derniers étés, contre 30% des non-diplômés, de même que 82% des cadres supérieurs et 72% des professions intermédiaires. En revanche, **moins d'un ouvrier sur deux (47%) a profité des dernières saisons estivales pour s'évader.** Enfin, **les plus mal lotis dans ce domaine sont les travailleurs indépendants (agriculteurs, artisans, commerçants) : seulement 37% d'entre eux sont partis en vacances d'été ces deux dernières années.**

Ces inégalités s'expliquent donc par des raisons financières, mais il convient d'y ajouter le poids des contraintes professionnelles (notamment pour les indépendants et tout particulièrement les agriculteurs) ou les différences culturelles.

Graphique 3

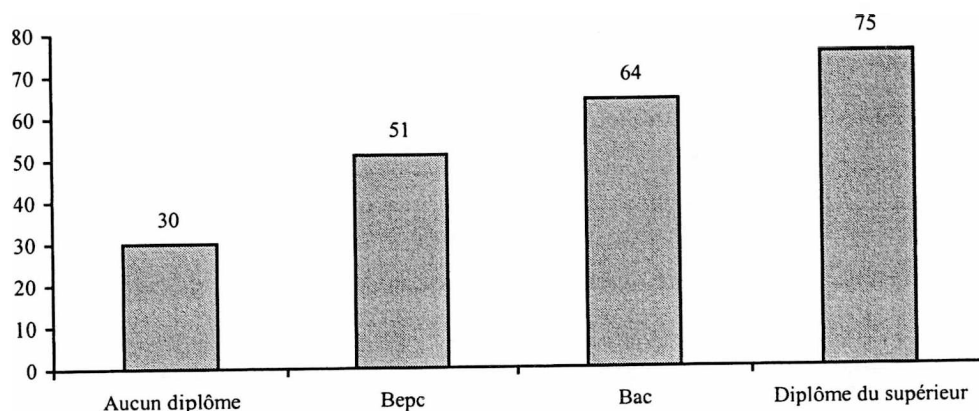
Les individus partis en vacances d'été en 2002 ou 2003, selon le niveau de revenu
(en %)



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

Graphique 4

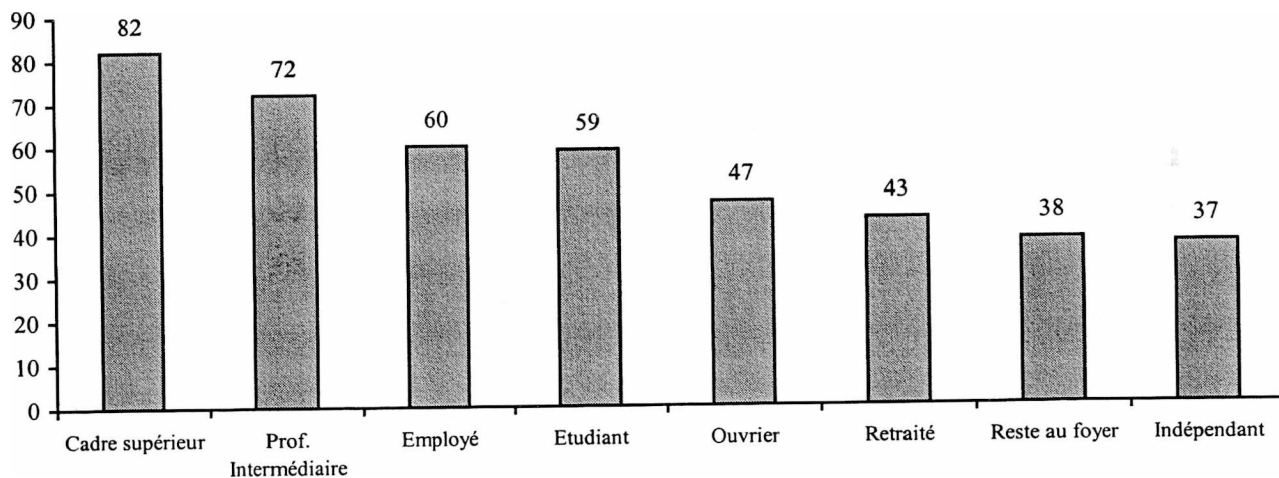
Les individus partis en vacances d'été en 2002 ou 2003, selon le niveau de diplôme
(en %)



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

Graphique 5

Les individus partis en vacances d'été en 2002 ou 2003, selon la profession
(en %)



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

2.2. Les facteurs démographiques : le lieu de résidence, l'âge et la composition du foyer

Il existe des différences sensibles dans les taux de départ en vacances selon le lieu de résidence : les trois quarts des habitants de l'agglomération parisienne se sont offerts ces deux dernières années un séjour d'été, contre moins d'un rural sur deux (43%). La

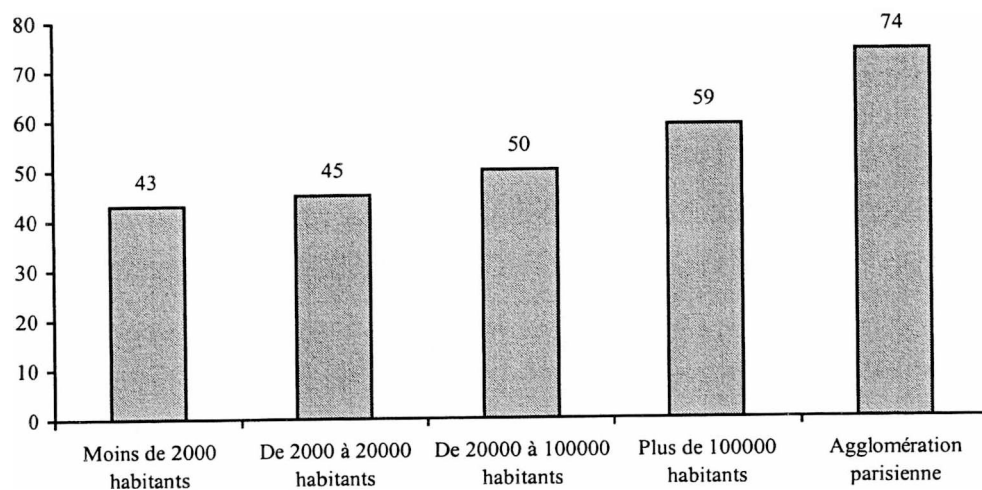
formule de Jean-Luc Michaud reste toujours valable aujourd'hui : « Partir en vacances, c'est d'abord fuir la ville »⁵. En outre, il est vrai qu'on trouve davantage de groupes aisés, à hauts revenus, dans les grandes villes que dans les communes rurales. On rejoint alors l'explication par les facteurs socio-économiques.

Par ailleurs, les jeunes gens ne constituent pas obligatoirement les plus gros partants en vacances d'été : en réalité, **exception faite des personnes de plus de 70 ans, toutes les classes d'âge partent presque autant en vacances estivales** (60-62% des moins de 40 ans sont partis, comme 54-55% des 40-69 ans). En revanche, l'âge constitue un facteur beaucoup plus déterminant dans le type de vacances prises, et notamment dans le type d'hébergement choisi.

Enfin, **la structure du foyer a des conséquences sur le temps libre, les disponibilités budgétaires, mais aussi tout simplement sur l'envie de partir en vacances**. Ainsi, pouvoir partager les frais et le plaisir du dépaysement en couple incitent plutôt au départ. Ensuite, le fait d'avoir des enfants a une incidence différente selon le statut matrimonial de l'enquêté : **les couples avec enfants à charge partent un peu plus en été que les couples sans enfants (62%, contre 56%)**, rythmes scolaires obligent ; en revanche, **les familles monoparentales hésitent davantage à prendre des vacances que les personnes seules sans enfants à charge (45%, contre 48%)**.

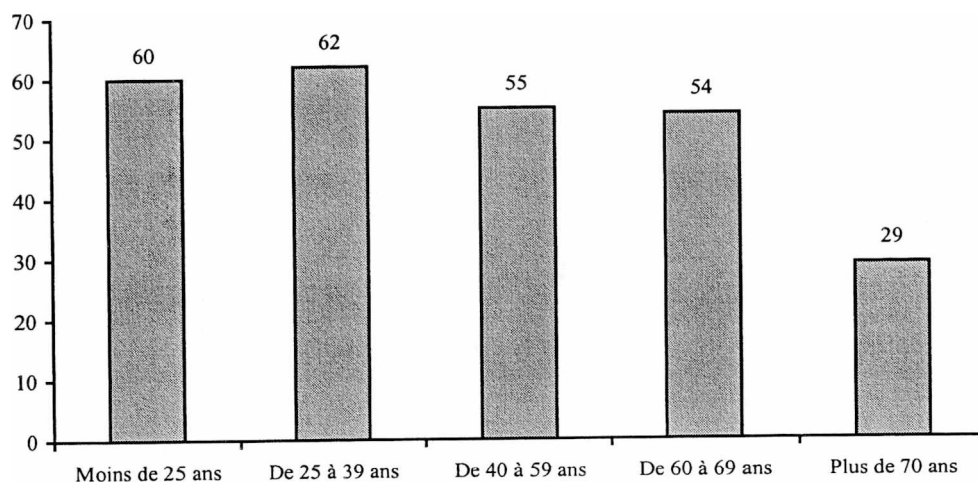
⁵ Michaud J.-L., *Le tourisme face à l'environnement*, Presses Universitaires de France, 1983.

Graphique 6
Les individus partis en vacances d'été en 2002 ou 2003, selon la taille d'agglomération de résidence
(en %)



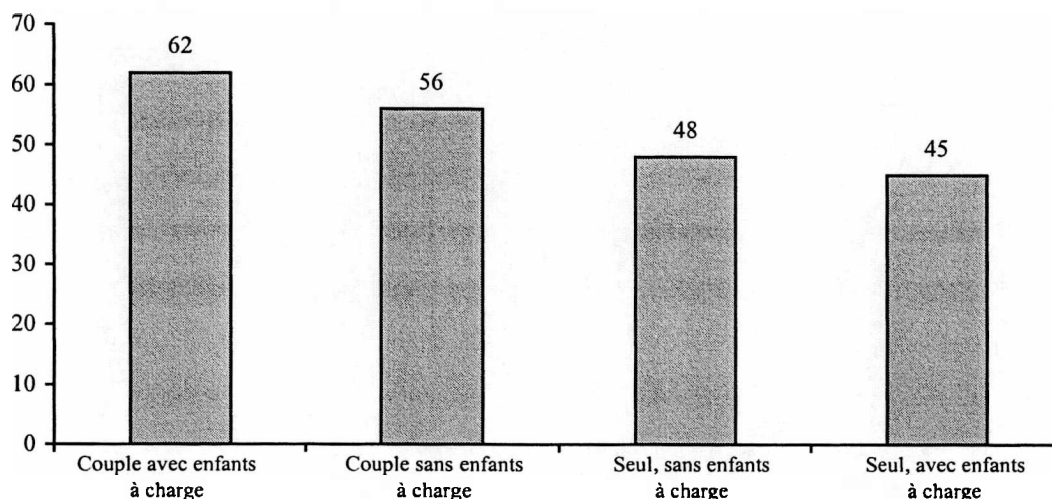
Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Graphique 7
Les individus partis en vacances d'été en 2002 ou 2003, selon l'âge
(en %)



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

Graphique 8
Les individus partis en vacances d'été en 2002 ou 2003, selon la structure du foyer
(en %)



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

2.3. *Le profil des estivants est resté le même entre 1998 et 2004*

Quoi qu'il en soit, on constate qu'en six ans, le nombre d'estivants a un peu reculé dans l'ensemble de la population. Mais surtout, **le taux de départ a baissé dans tous les groupes sociaux**, si bien que le profil des estivants de 1996-1997 est tout à fait comparable à celui de ceux recensés dans l'enquête de cette année (Tableau 1).

Ainsi, entre l'enquête de juin 1998 et celle de début 2004, le nombre de départs en vacances au cours des deux étés précédents a reculé de 12 points chez les non-diplômés. La baisse s'observe également, même si elle est un peu atténuée, chez les diplômés du supérieur (- 7 points). Le recul a été, dans la même période, de 4 points chez les cadres supérieurs et de 7 points parmi les ouvriers. En fait, qu'ils disposent de bas ou de hauts revenus, qu'ils résident en commune rurale (- 7 points) ou qu'ils soient Franciliens (- 7 points), les Français ont été moins nombreux à s'être offerts une escapade au cours de ces deux derniers étés. En réalité, ce sont surtout les étudiants qui ont le plus pâti de cette baisse (- 15 points, contre - 6 en moyenne).

Tableau 1
Evolution du profil des estivants entre 1996-1997 et 2002-2003

(en %)

		Est parti en vacances d'été en 1996 ou 1997	Est parti en vacances d'été en 2002 ou 2003	Evolution en six ans
Age	18 - 24 ans.....	68	60	-8
	25 - 39 ans.....	63	62	-1
	40 - 59 ans.....	64	55	-9
	60 - 69 ans.....	54	54	-
	70 ans et plus.....	42	29	-13
Diplôme	Aucun, Cep.....	42	30	-12
	Bepc.....	62	51	-11
	Bac.....	73	64	-9
	Diplôme du supérieur.....	82	75	-7
Profession - Catégorie sociale	Cadre supérieur.....	86	82	-4
	Profession intermédiaire.....	79	72	-7
	Employé.....	66	60	-6
	Ouvrier.....	54	47	-7
	Retraité.....	51	43	-8
	Etudiant.....	74	59	-15
Revenu mensuel du foyer (1)	Moins de 915 €.....	41	40	-1
	De 915 à 1524 €.....	48	40	-8
	De 1524 à 2287 €.....	63	57	-6
	De 2287 à 3049 €.....	79	67	-12
	Plus de 3049 €.....	84	81	-3
Taille d'agglomération	Moins de 2000 habitants.....	50	43	-7
	De 2000 à 20000 habitants.....	56	45	-11
	De 20000 à 100000 habitants.....	54	50	-4
	Plus de 100000 habitants.....	65	59	-6
	Paris et agglomération parisienne.....	81	74	-7
Ensemble de la population.....		60	54	-6

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

(1) Les tranches de revenus sont calculées à partir de la variable en francs, convertis en Euros, afin de pouvoir comparer les données de 1998 et celles de 2004.

3. Les destinations : une nette priorité à l'Hexagone, et surtout à son littoral

L'Hexagone demeure la destination touristique la plus prisée dans le monde et les premiers fans en sont les Français eux-mêmes. Pas moins de 85 % des estivants français des deux derniers étés ont choisi de rester sur le territoire national (Tableau 2), ce qui représente 46 % de la population au total.

Cet attachement de nos concitoyens à leur pays n'est pas nouveau : parmi les 60 % de la population partis en vacances lors des étés 1996 et 1997, 83 % étaient restés en France (cf. Annexe, Tableau A 1).

Tableau 2
Avez-vous au moins une fois, au cours des étés 2002 ou 2003, fait un séjour de vacances en France (y compris DOM-TOM) ?

- Champ : individus partis en vacances au moins une fois en été 2002 ou 2003, soit 54 % de la population -

	<i>(en %)</i>
	Début 2004
Oui	85
Non	15
Ensemble	100

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

Cette préférence pour l'Hexagone se retrouve dans tous les groupes sans exception (Tableau 3) : de 76% à 89% des différents groupes de partants ont opté, ces deux dernières années, pour des vacances d'été sur le sol national.

Remarquons cependant que le taux de départ à l'étranger des jeunes ou de certaines catégories, en particulier les moins favorisées, est supérieur à la moyenne nationale : c'est le cas pour 23% des individus qui disposent de moins de 900 Euros par mois, de 19% des personnes au foyer, de 18% des ouvriers ou de 24% des 18-24 ans. Ce phénomène peut s'expliquer par un goût prononcé de la découverte d'autres pays ou d'autres cultures, pour les jeunes notamment, mais peut-être aussi par le fait qu'un nombre élevé d'immigrés rejoignent leur famille pour les vacances d'été.

Tableau 3
Lieu de destination (France/étranger) des individus partis en vacances d'été en 2002 ou 2003

- Champ : individus partis en vacances d'été au moins une fois en 2002 ou 2003 -

(en %)

		Est parti en France	N'est parti qu'à l'étranger au cours des deux derniers étés	Total y c nsp
Sexe	Homme	87	13	100
	Femme	82	18	100
Age	18 - 24 ans.....	76	24	100
	25 - 39 ans.....	87	13	100
	40 - 59 ans.....	85	15	100
	60 - 69 ans.....	88	12	100
	70 ans et plus	84	16	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	83	17	100
	Bepc.....	87	13	100
	Bac.....	79	21	100
	Diplôme du supérieur.....	86	14	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	86	14	100
	Cadre supérieur.....	87	13	100
	Profession intermédiaire	87	13	100
	Employé.....	85	15	100
	Ouvrier.....	82	18	100
	Reste au foyer	81	19	100
	Retraité.....	86	14	100
	Etudiant.....	79	21	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	77	23	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	81	19	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	87	13	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	89	11	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	88	12	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	88	12	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	87	13	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	82	18	100
	Plus de 100 000 habitants	83	17	100
	Paris et agglomération parisienne	84	16	100
Ensemble de la population.....		85	15	100

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

Le littoral attire toujours, mais on observe un certain engouement pour la campagne

Parmi les vacanciers restés sur le sol national, plus d'un sur deux (55 %, Tableau 4) ont passé leurs vacances à la mer. Le littoral demeure ainsi la première destination estivale de l'Hexagone, à l'instar de ce que l'on observait en 1998. Plus précisément, 26 % des partants ont séjourné dans une petite station balnéaire, 18 % dans une ville plus grande du bord de mer et 11 % ont préféré s'écarter un peu du littoral pour profiter à la fois des activités balnéaires et des balades dans l'arrière-pays. Il reste qu'en six ans, le nombre d'estivants français partis à la mer a reculé de 8 points.

En fait, la montagne a perdu son rang de seconde destination estivale, au profit de la campagne : 23 % des vacanciers, soit près d'un sur quatre, ont choisi d'aller prendre l'air à la campagne lors des étés 2002 et 2003, preuve du succès des différentes opérations lancées par le Ministère du Tourisme pour promouvoir ce lieu de destination. Le taux n'était que de 14% il y a six ans (+ 9 points dans la période).

Enfin, 17 % des partants ont préféré la montagne, et en particulier la moyenne montagne. Les variations sur ce point ont été faibles depuis 1998.

Tableau 4
Les principaux lieux de séjour choisis lors des dernières vacances d'été
 - Champ : individus partis au moins une fois en France au cours d'un des deux étés précédant l'enquête, soit 46 % de la population -

	Début 2004	(en %) Pour rappel, chiffres de 1998 ¹
. A la mer, dans une petite station balnéaire, dans une petite ville littorale	26	32
. A la mer, dans une grande station balnéaire, dans une grande ville littorale	18	14
. A la mer, en retrait du littoral	11	17
Total Mer	55	63
. A la montagne, dans une station ou une ville de moyenne montagne	11	13
. A la montagne, dans une station ou une ville de haute montagne	6	5
Total Montagne.....	17	18
. A la campagne.....	23	14
. En ville.....	5	3
Total (y. c. nsp).....	100	100

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

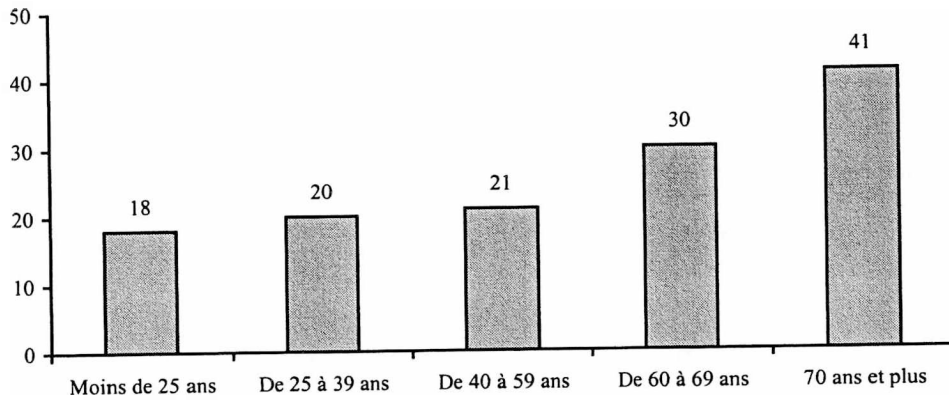
¹ voir annexe, Tableau A 2.

Tous les vacanciers, quelles que soient leurs caractéristiques sociales, se sont rendus principalement sur le littoral. Remarquons que les jeunes sont plus friands encore de plage et d'eau bleue que leurs aînés. Les côtes françaises ont attiré ainsi 65% des estivants étudiants (cf. Tableau B 3, en annexe p.116).

L'intérêt pour la campagne s'est, en revanche, plutôt révélé aux personnes âgées : quatre sur dix des estivants de plus de 70 ans et trois sexagénaires sur dix y ont séjourné au moins une fois au cours des deux derniers étés (Graphique 9). Les Franciliens ont également su goûter les plaisirs champêtres : un tiers d'entre eux y a passé le plus clair de ses vacances d'été, contre 23% en moyenne (Graphique 10).

Graphique 9

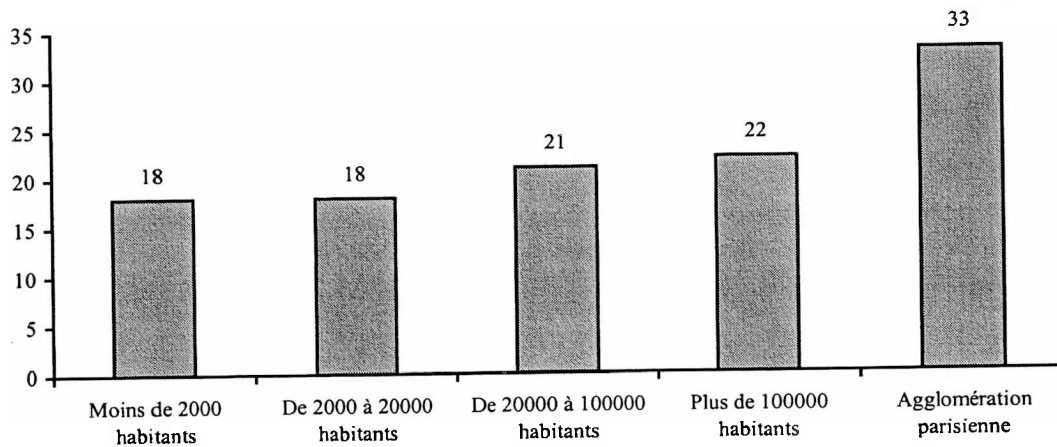
Pourcentage d'estivants 2002-2003 qui se sont rendus principalement à la campagne, en fonction de l'âge
(en %)



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

Graphique 10

Pourcentage d'estivants 2002-2003 qui se sont rendus principalement à la campagne, en fonction de la taille d'agglomération de résidence
(en %)



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

4 L'hébergement : les vacanciers utilisent d'abord des solutions familiales, peu coûteuses

Au cours de ces deux derniers étés, **quatre estivants sur dix** (43 %, Tableau 5) **ont eu recours à un hébergement gratuit**, que ce soit dans leur famille (26 %), chez des amis (10 %) ou dans leur propre résidence secondaire (7 %).

56 % des partants ont donc utilisé un mode d'hébergement marchand, parmi ceux que leur proposent les professionnels du tourisme :

- Le camping tire assez bien son épingle du jeu : 21 % des vacanciers ont choisi ce type d'hébergement, toutes catégories de camping confondues.
- 16 % ont préféré la location saisonnière, recréant un intérieur à soi le temps des vacances.
- Enfin, 10 % ont choisi l'hôtel, un peu plus de la moitié optant pour un établissement de 2 étoiles ou moins.

Le camping, la location et l'hôtel sont donc les trois modes d'hébergement payants principalement choisis par les estivants français restés sur le sol national, loin devant le village ou le club de vacances (4 %), la chambre d'hôtes (3 %) et la résidence de tourisme (2 %).

Mais demeure en tête des choix, le logement chez les parents et amis, solution adoptée par un partant sur quatre.

Comparé à la situation d'il y a six ans (*cf.* Tableau A 3 en annexe), on note peu de variations dans les modes d'hébergement, sauf un recul du recours aux locations saisonnières.

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

- Champ : individus partis au moins une fois en France au cours d'un des deux étés 2002 ou 2003,
 soit 46 % de la population -

	(en %)
	Début 2004
. Le camping 3 ou 4 étoiles.....	12
. Le camping 1 ou 2 étoiles.....	9
	} 21
. La location saisonnière.....	16
. L'hôtel 0, 1, ou 2 étoiles, ou non homologué.....	6
. L'hôtel 3 ou 4 étoiles.....	4
	} 10
. Le village de vacances, le club de vacances.....	4
. La chambre d'hôtes.....	3
. La résidence de tourisme.....	2
Total hébergement marchand.....	56
. Un logement chez des parents, dans la famille.....	26
. Un logement chez des amis.....	10
. Votre propre résidence secondaire.....	7
Total hébergement non marchand.....	43
Total.....	100

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

Les facteurs socio-démographiques qui jouent sur les taux de départ en vacances, exercent aussi leur influence sur les différentes formules d'hébergement choisies (Tableau 6) :

- **L'hébergement non marchand** est la solution la plus utilisée par tous les estivants. Mais elle est plus particulièrement prisée par les retraités et la plupart des **personnes âgées** (62% des plus de 70 ans séjournent dans leur résidence secondaire, chez leur famille ou chez des amis, contre 43% de la population en moyenne). Les **habitants de l'agglomération parisienne** parviennent également souvent à être logés gratuitement (57%) ; il faut dire que les Franciliens sont, en moyenne, deux fois plus nombreux que les provinciaux à disposer d'une résidence secondaire⁶. Les personnes aux **revenus modestes** adoptent également plus couramment ce mode d'hébergement économique (56%), de même que les personnes au foyer (53%).

⁶ 16% des habitants de l'agglomération parisienne disposent d'une résidence secondaire, contre 8% de la population en moyenne.

- Le **camping** est, de toute évidence, un choix convenant davantage aux **jeunes** (32% des moins de 25 ans, contre 21% en moyenne). Cet effet d'âge se perçoit dans les modes d'hébergement sélectionnés par les différentes professions et catégories sociales, puisque 30% des employés, catégorie sociale plutôt jeune, sont partis en camping au cours d'un des deux derniers étés.
- La **location** est, en revanche, plutôt un choix de **personnes aisées** (25% des hauts revenus, contre 16% en moyenne) et de **quadra** ou **quinquagénaires** (21%)
- Enfin, l'**hôtel** attire davantage les **retraités** (18%, contre 10% en moyenne).

Tableau 6 – Quel mode principal d'hébergement avez-vous utilisé lors de ce séjour ?

- Champ : individus partis au moins une fois en France au cours d'un des deux étés 2002 ou 2003, soit 46 % de la population -

(en %)

		Hébergement non marchand	Camping	Location	Hôtel	Autre	Total (y c nsp)
Sexe	Homme	42	21	16	11	10	100
	Femme	43	22	17	10	8	100
Age	18 - 24 ans.....	44	32	(6)	(8)	(8)	100
	25 - 39 ans.....	44	25	18	(6)	(7)	100
	40 - 59 ans.....	35	21	21	11	11	100
	60 - 69 ans.....	44	(14)	(14)	(17)	(11)	100
	70 ans et plus	62	(6)	(8)	(17)	(7)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	38	24	(16)	(10)	(10)	100
	Bepc.....	41	23	13	13	8	100
	Bac.....	41	23	18	(8)	(10)	100
	Diplôme du supérieur.....	46	17	18	9	9	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(37)	(27)	(15)	(16)	(6)	100
	Cadre supérieur.....	43	(14)	(24)	(9)	(11)	100
	Profession intermédiaire	41	22	20	(8)	(9)	100
	Employé.....	35	30	17	(9)	(9)	100
	Ouvrier.....	43	23	(15)	(10)	(8)	100
	Reste au foyer	53	(20)	(14)	(4)	(7)	100
	Retraité.....	48	(10)	(13)	18	(10)	100
Etudiant.....	43	(30)	(8)	(8)	(9)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	56	(26)	(6)	(8)	(3)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	47	20	(14)	(11)	(7)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	43	21	15	(8)	(11)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	38	24	16	(12)	(9)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	37	17	25	(12)	(8)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	42	20	18	(12)	(7)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	34	24	(14)	(11)	(14)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	37	23	(20)	(9)	(10)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	39	25	15	10	11	100
	Paris et agglomération parisienne	57	13	15	(9)	(4)	100
Ensemble de la population.....		43	21	16	10	9	100

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

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

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

La mesure de la satisfaction de la clientèle est évidemment au cœur des interrogations des professionnels du tourisme. C'est la raison pour laquelle nous avons fait le choix d'interroger les vacanciers sur ce qu'ils ont le plus apprécié, et sur ce qui leur a surtout déplu, lors de **leur dernier séjour d'été en France (en 2002 ou 2003)**. Nous les avons plus précisément questionnés sur quatre aspects de leur séjour : l'environnement et le cadre de vie local, la qualité du lieu d'hébergement, les services offerts sur le lieu d'hébergement, l'accueil et l'information locale.

Bien sûr, sur ces sujets, les attentes ne sont pas uniformes : pour certains, des vacances sans bonne cuisine ne sont pas des vacances dignes de ce nom... Pour d'autres, ce serait plutôt l'absence d'activités sportives qui s'avèrerait rédhibitoire. Nous avons donc, en préalable, interrogé les estivants sur les critères auxquels ils accordent le plus d'importance pour les vacances d'été.

1. Le critère le plus important : le cadre de vie local

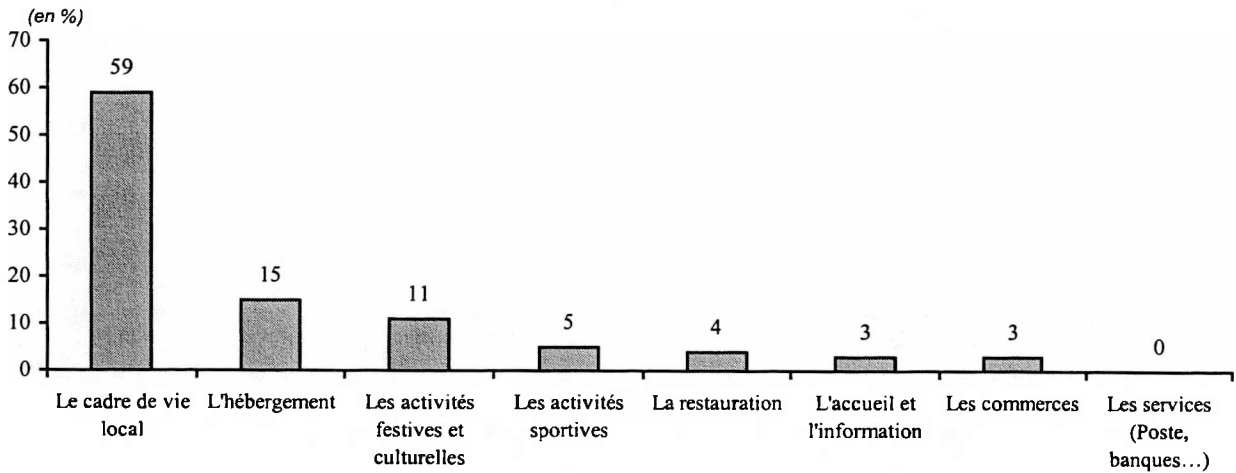
A quoi les estivants nationaux donnent-ils le plus d'importance lorsqu'ils sont en vacances d'été ? Au cadre de vie local. Le taux atteint ici est même étonnant : 59% des estivants classent cette attente en première place, bien loin devant l'hébergement (15 %), les activités festives et culturelles (11%), les activités sportives (5 %), la restauration (4 %), l'accueil et l'information (3 %) ou les commerces (3 %, *cf.* Graphique 11).

Déjà, en 1998, le cadre de vie local remportait les suffrages (*cf.* Graphique A 4 en annexe). Mais pas de façon aussi massive. Le cadre de vie local est donc monté en importance : **prendre des vacances en été en France, c'est d'abord opter pour un certain cadre de vie local**, avant même de s'intéresser à l'hébergement ou aux activités offertes.

On comprend, dans ces conditions, que la satisfaction que finalement le vacancier va, ou ne va pas, éprouver localement en matière de cadre de vie, influera fortement sur le jugement qu'il portera sur la réussite globale de son séjour.

Graphique 11
Quand vous êtes en vacances d'été, quel est, parmi les éléments suivants, celui auquel vous accordez le plus d'importance ?

- Champ : individus partis au moins une fois en France au cours d'un des deux étés 2002 ou 2003, soit 46 % de la population -



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

Se retrouver dans un environnement agréable est la préoccupation principale de tous les vacanciers. Mais **les catégories sociales à capital socio-culturel élevé sont les plus convaincues que le cadre de vie local est l'élément qui contribue le plus à la réussite du séjour.** C'est l'avis des cadres supérieurs (67%, contre 59% en moyenne, cf. B 4, en annexe p. 117), des professions intermédiaires (71%), des hauts revenus (66%), des habitants de l'agglomération parisienne (65%), mais aussi des quadra et quinquagénaires (64%).

En fait, cet élément remporte la majorité des suffrages auprès de tous les groupes (entre 51% et 71%, selon les catégories), à une seule exception près : les jeunes. « Seulement » 37% des 18-24 ans et 41% des étudiants considèrent le cadre de vie local comme l'élément le plus important, quand ils sont en vacances. Ils seraient, en revanche, davantage attentifs aux différentes animations qui peuvent leur être proposées, qu'elles soient festives, culturelles ou sportives (environ 38% des réponses).

2. Les jugements des vacanciers : les points forts et les points faibles de leurs derniers séjours d'été en France

Les vacanciers ont donc été interrogés sur **quatre** des principaux aspects du dernier séjour qu'ils ont effectué en France au cours de leurs congés d'été : ceux-ci concernaient l'environnement et le cadre de vie local, la qualité de l'hébergement, les services offerts sur le lieu d'hébergement, l'accueil et l'information dispensés localement.

Pour chacun de ces éléments, il leur était demandé de désigner ce qui les a le plus satisfait et ce qui leur a, avant tout, déplu.

Les réponses permettent en quelque sorte d'établir **une hiérarchie des « points noirs »**, des éléments à corriger pour améliorer l'offre touristique française.

Un constat mérite cependant d'être formulé dès l'entrée : les enquêtés ont su plus facilement désigner les éléments les plus satisfaisants que les aspects les plus déplaisants. Bien sûr, il reste sûrement, des dernières vacances de chacun, plus de bons souvenirs que de mauvais. Mais l'importance des non-réponses, en ce qui concerne les aspects les plus insatisfaisants, tend à montrer qu'**une bonne partie des vacanciers ont plus d'éléments de satisfaction que d'insatisfaction à mettre en avant**. C'est un premier bon point pour l'offre touristique nationale.

2-1. Environnement et cadre de vie : le point fort est le calme ; le stationnement est le principal point noir

Le calme fait l'unanimité

Voilà donc ce qui a le plus satisfait les vacanciers lors de leur dernier séjour d'été : **le calme environnant**. Contrastant sans doute avec l'agitation de la vie quotidienne, cette sérénité est citée en premier lieu (42%), loin devant **la préservation des sites naturels**, appréciée par 16 % des vacanciers, et **la qualité de l'urbanisme, du paysage et du fleurissement** (13 %, Tableau 7). Lors de l'enquête de 1998, le calme était aussi l'élément le plus apprécié des

vacanciers (cf. Tableau A 5 en annexe)⁷.

En tout état de cause, **le calme** du lieu de résidence a beaucoup plus satisfait les estivants partis à la campagne (58%, Tableau 7) ou à la montagne (46%) que ceux partis à la mer (37%). En outre, **ce calme a été apprécié quelle que soit la solution d'hébergement retenue** ; même les personnes qui ont séjourné en camping en sont satisfaites (40%, contre 42% en moyenne, Tableau 8), alors que ces établissements peuvent être parfois bruyants.

Le calme a d'ailleurs marqué le souvenir des estivants des deux derniers étés, toutes catégories sociales confondues, notamment les individus disposant d'un revenu compris entre 900 et 1500 Euros par mois (52%, contre 42%, cf. Tableau B 5 en annexe p. 118), les sexagénaires (50%), les non-diplômés (48%), les ouvriers et les retraités (47%).

Des aspects plus écologiques émergent également comme élément de satisfaction : les cadres supérieurs (26%, contre 16% en moyenne), les bacheliers (23%) et les habitants de l'agglomération parisienne (21%) ont été, plus souvent qu'en moyenne, rassurés par la façon dont sont **préservés les sites naturels** ; et les hauts revenus mettent en avant **la qualité des eaux de baignade** (14%, contre 8% en moyenne).

⁷ On trouvera en annexe les résultats de quelques questions proches, posées en juin 1998. Ces résultats ont été ramenés à une population comparable à celle à qui les questions ont été soumises cette année (résidents français partis en vacances d'été dans les deux ans précédant l'enquête et restés sur le territoire national). Les comparaisons restent cependant malaisées puisque certaines modalités de réponses de 1998 ont été cette année modifiées, parfois supprimées.

Tableau 7 - L'élément le plus satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière d'environnement et de cadre de vie

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

(en %)

	Ensemble de la population	Dont a séjourné :		
		A la mer	A la montagne	A la campagne
. Le calme	42	37	46	58
. La préservation des sites naturels	16	14	21	16
. La qualité de l'urbanisme, du paysage, du fleurissement	13	13	15	7
. La qualité des eaux de baignade	8	13	ns	ns
. La propreté des espaces publics	7	7	ns	(6)
. La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes	4	(6)	ns	ns
. La qualité des animations	3	(3)	ns	ns
. La sécurité des biens et des personnes	2	(3)	ns	ns
. Le nombre ou la propreté des sanitaires disponibles	2	(4)	ns	ns
. La possibilité de stationnement pour les voitures	1	ns	ns	ns
. Ne sait pas, non-réponse	2	ns	ns	ns
Total.....	100	100	100	100

Tableau 8 - L'élément le plus satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière d'environnement et de cadre de vie

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

(en %)

	Ensemble de la population	Dont a séjourné :			
		A l'hôtel	Au camping	En location ¹	En hébergement non marchand
. Le calme	42	36	40	36	48
. La préservation des sites naturels	16	(10)	15	23	15
. La qualité de l'urbanisme, du paysage, du fleurissement	13	(23)	(9)	(15)	10
. La qualité des eaux de baignade	8	ns	(9)	(8)	10
. La propreté des espaces publics	7	ns	(7)	(7)	(6)
. La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes	4	ns	ns	(7)	(3)
. La qualité des animations	3	ns	ns	ns	ns
. La sécurité des biens et des personnes	2	ns	ns	ns	ns
. Le nombre ou la propreté des sanitaires disponibles	2	ns	(7)	ns	ns
. La possibilité de stationnement pour les voitures	1	ns	ns	ns	ns
. Ne sait pas, non-réponse	2	ns	ns	ns	ns
Total	100	100	100	100	100

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

n.s. : non significatif, échantillon trop faible

¹ Seules locations saisonnières, hors chambres d'hôtes, villages de vacances et résidences de tourisme.

Le stationnement est le plus mauvais souvenir

En revanche, **les Français ont un souvenir très négatif des possibilités de stationnement pour les voitures** (Tableau 9) : un estivant sur quatre (25 %) estime que c'est le point noir du lieu de son dernier séjour. Bien sûr, **ce taux est encore plus élevé pour les estivants partis à la mer (27%),** mais il est aussi significatif **pour ceux qui ont choisi de loger en location (29%) ou de séjourner à l'hôtel (28%).** En outre, pour 10 % des personnes interrogées, « la propreté des espaces publics » arrive au second rang des mauvais souvenirs de leur séjour passé.

Remarquons cependant que 17 % des enquêtés ne sont pas parvenus à citer d'élément de mécontentement concernant le cadre de vie de leurs dernières vacances.

Les estivants qui ont choisi de camper se montrent nettement plus insatisfaits que les autres de la qualité des animations (13%, contre 8% en moyenne). Les vacanciers qui choisissent ce type d'hébergement recherchent souvent une ambiance particulière faite de convivialité, entre jeux et soirées...

En tout état de cause, force est de constater que les enquêtés sont ici unanimes : **le manque de possibilité de stationnement pour les voitures suscite un mécontentement général.** Ceux qui s'en plaignent le plus sont les habitants des petites agglomérations, de 2 000 à 20 000 habitants (30%, contre 25% en moyenne, cf. Tableau B 6, en annexe p. 119), les personnes disposant de 2300 à 3100 Euros par mois (29%), les ouvriers et les employés (28%), les titulaires d'un diplôme inférieur au bac (28%).

Tableau 9 - L'élément le moins satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière d'environnement et de cadre de vie

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

	Ensemble de la population	Dont a séjourné :		
		A la mer	A la montagne	A la campagne
. La possibilité de stationnement pour les voitures.....	25	27	24	19
. La propreté des espaces publics	10	10	13	(7)
. La qualité des eaux de baignade.....	8	10	ns	(11)
. La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes.....	8	8	(6)	10
. La qualité des animations.....	8	7	(11)	(6)
. Le nombre ou la propreté des sanitaires disponibles.....	8	8	(9)	10
. Le calme.....	5	6	(4)	ns
. La préservation des sites naturels.....	4	4	(5)	(5)
. La sécurité des biens et des personnes.....	4	5	ns	(3)
. La qualité de l'urbanisme, du paysage, du fleurissement.....	3	(3)	ns	ns
. Ne sait pas, non-réponse	17	12	23	24
Total.....	100	100	100	100

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

Tableau 10 - L'élément le moins satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière d'environnement et de cadre de vie

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

	Ensemble de la population	Dont a séjourné :			
		A l'hôtel	Au camping	En location ¹	En hébergement non marchand
. La possibilité de stationnement pour les voitures.....	25	28	20	29	26
. La propreté des espaces publics	10	(11)	(10)	(5)	(13)
. La qualité des eaux de baignade.....	8	ns	(10)	(7)	Ns
. La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes.....	8	ns	(8)	(9)	7
. La qualité des animations.....	8	ns	13	(9)	6
. Le nombre ou la propreté des sanitaires disponibles.....	8	(10)	(11)	(6)	8
. Le calme.....	5	ns	(6)	(7)	(3)
. La préservation des sites naturels.....	4	ns	ns	ns	(4)
. La sécurité des biens et des personnes	4	ns	ns	ns	(4)
. La qualité de l'urbanisme, du paysage, du fleurissement.....	3	ns	ns	ns	(4)
. Ne sait pas, non-réponse	17	(18)	(11)	21	19
Total.....	100	100	100	100	100

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

¹ Seules locations saisonnières, hors chambres d'hôtes, villages de vacances et résidences de tourisme.

Présentation de l'échelle de satisfaction

La confrontation entre les éléments les plus appréciés et ceux qui ont déplu permet de construire une **échelle de satisfaction** obtenue par différence des pourcentages (Tableau 11).

Tableau 11
L'élément le plus satisfaisant et l'élément le moins satisfaisant,
en matière de cadre de vie et d'environnement

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

Classement par ordre décroissant de l'élément le plus satisfaisant (première colonne)	Elément le plus satisfaisant (A)	Elément le moins satisfaisant (B)	(en %)
			Différence (A)-(B)
. Le calme	42	5	+37
. La préservation des sites naturels	16	4	+12
. La qualité de l'urbanisme, du paysage, du fleurissement	13	3	+10
. La qualité des eaux de baignade	8	8	0
. La propreté des espaces publics	7	10	-3
. La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes	4	8	-4
. La qualité des animations	3	8	-5
. La sécurité des biens et des personnes	2	4	-2
. Le nombre ou la propreté des sanitaires disponibles	2	8	-6
. La possibilité de stationnement pour les voitures	1	25	-24
. Ne sait pas, non-réponse	2	17	-
Total	100	100	

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

L'échelle ainsi obtenue met en exergue **les points forts** et **les points faibles** de l'offre touristique française en matière de cadre environnemental (Figure 1) :

- **Les points forts** sont les éléments pour lesquels la différence entre le pourcentage de satisfaits et la proportion d'insatisfaits est nettement positive : nous avons choisi de mettre en avant les taux supérieurs ou égaux à 10.
- Si la différence entre le pourcentage de satisfaits et d'insatisfaits est négative, et supérieure ou égale à -10, les éléments évoqués sont **les points noirs**, c'est-à-dire **les points faibles à améliorer**.

- Entre les deux, se classent les différents aspects pour lesquels **les jugements** sont relativement **mitigés**.

La figure 1 montre qu'il n'y a qu'un seul point d'achoppement, mais très significatif (indice de -24) : **les possibilités de stationnement automobile**.

On peut remarquer que la sécurité des biens et des personnes ne semble pas être un gros problème pour les vacanciers sur le territoire national ; c'est une considération non négligeable, à apprécier à la lumière des événements internationaux et de l'inquiétude qu'ils ont générée auprès des touristes. La France est perçue comme une destination *a priori* sécurisée, au moins pour les Français eux-mêmes.

Quant aux points forts, ils traduisent finalement un certain éloge du territoire national : **le calme, la préservation des sites, la qualité de l'urbanisme expliquent l'attachement des Français à opter pour des séjours dans l'Hexagone**.

Figure 1

Les jugements des estivants sur le cadre de vie et l'environnement lors des séjours de vacances en France : points forts, points faibles

Elément relativement le plus satisfaisant		
Les points forts (+)	Le calme	(+37)
	La préservation des sites naturels	(+12)
	La qualité de l'urbanisme, du paysage, du fleurissement	(+10)
Jugements mitigés	La qualité des eaux de baignade	(0)
	La sécurité des biens et des personnes	(-2)
	La propreté des espaces publics	(-3)
	La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes	(-4)
	La qualité des animations	(-5)
	Le nombre ou la propreté des sanitaires disponibles	(-6)
Les points faibles (-)	La possibilité de stationnement pour les voitures	(-24)
Elément relativement le moins satisfaisant		

L'échelle de satisfaction peut évidemment être élaborée pour chacun des groupes socio-démographiques pris séparément. **Trois conclusions** principales se dégagent de cette analyse (Tableaux 12 et 13) :

- * **Le calme** est le principal élément de satisfaction concernant le cadre de vie du dernier séjour d'été, quelle que soit la catégorie analysée. **Le manque de possibilité de stationnement automobile** est aussi, unanimement, le principal point noir.
- * **Le calme** est encore plus mis en avant par les personnes parties à la campagne (solde de + 56, contre + 37 en moyenne), à la montagne (+ 41) et les plus de 50 ans l'ont particulièrement apprécié (+ 42).
- * **Les problèmes de stationnement** sont partout ressentis de façon très aiguë. Ils le sont peut-être un peu plus encore chez les estivants partis à la mer (- 26), en location (- 29) et ayant plus de 50 ans (- 27). Mais on s'en plaint presque autant quand on est jeune, et qu'on dispose de bas ou de hauts revenus (Tableau 13).

Tableau 12
Solde entre les satisfaits et les insatisfaits en ce qui concerne le calme du lieu de séjour

		(en %)
		Le calme
Lieu de séjour	Mer.....	+31
	Montagne.....	+41
	Campagne.....	+56
Type d'hébergement	Hôtel.....	+28
	Camping.....	+35
	Location.....	+30
Age	Moins de 30 ans.....	+35
	30 – 50 ans.....	+34
	50 ans et plus.....	+42
Revenu	Moins de 900 €.....	+40
	De 900 à 2300 €.....	+41
	Plus de 2300 €.....	+33
Ensemble de la population.....		+37

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

Tableau 13
Solde entre les satisfaits et les insatisfaits en ce qui concerne le stationnement automobile

		<i>(en %)</i>
		La possibilité de stationnement pour les voitures
Lieu de séjour	Mer.....	-26
	Montagne.....	-24
	Campagne.....	-18
Type d'hébergement	Hôtel.....	-25
	Camping.....	-19
	Location.....	-29
Age	Moins de 30 ans.....	-22
	30 - 50 ans.....	-22
	50 ans et plus.....	-27
Revenu	Moins de 900 €.....	-26
	De 900 à 2300 €.....	-22
	Plus de 2300 €.....	-26
Ensemble de la population.....		-24

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

2-2. La qualité du lieu d'hébergement : bravo pour le confort ; mais la décoration et la température laissent à désirer

Le confort est le premier élément de satisfaction

L'hébergement, on l'a vu, constitue pour les partants le deuxième aspect le plus important pour des vacances réussies. Et, dans ce domaine, **un élément suscite la satisfaction de la majorité des estivants : le confort du lieu d'accueil (51 %, cf. Tableau 14)**. Les professionnels du tourisme peuvent se féliciter de ce score élevé de satisfaction dans un domaine essentiel de leur prestation.

En outre, **12 % des personnes interrogées ont apprécié les équipements disponibles dans le lieu d'hébergement (les sanitaires, le mobilier)**. Même pourcentage de satisfaits pour la **qualité des aménagements extérieurs**.

Autre élément de contentement pour les professionnels du tourisme : **les jugements varient peu en fonction du lieu d'hébergement choisi**. Ainsi, le confort est en tête, que l'on ait été logé à l'hôtel ou en location saisonnière, même si les estivants ayant opté pour le camping sont un peu moins enthousiastes (39% des estivants partis en camping ont désigné le confort comme l'élément le plus satisfaisant du lieu d'hébergement, contre 51% en moyenne). En revanche, **les hôteliers remportent la palme en ce qui concerne le confort** : 61% des estivants partis à l'hôtel en félicitent leurs hôtes.

Le lieu de séjour choisi (mer, montagne, ...) ne modifie guère les jugements émis à l'égard de la qualité de l'hébergement. Toutefois, le confort remporte la majorité absolue des suffrages de la part des enquêtés qui se sont rendus à la mer (52%) et à la campagne (53%), mais pas tout à fait de ceux qui sont partis à la montagne (45%). L'hébergement montagnard serait-il plus rudimentaire ?

Tableau 14 - L'élément le plus satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière de qualité du lieu d'hébergement

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

(en %)

	Ensemble de la population	Dont a séjourné :			
		A l'hôtel	Au camping	En location ¹	En hébergement non marchand
. Le confort.....	51	61	39	49	55
. Les équipements disponibles sur place (sanitaire, mobilier.....)	12	(6)	16	14	8
. La qualité des aménagements extérieurs (équipements, espaces.....)	12	(8)	27	13	4
. La taille et l'agencement de la chambre, du logement, de l'emplacement.....	9	(11)	(6)	18	6
. La qualité de la literie.....	3	ns	ns	ns	(3)
. La décoration.....	3	ns	ns	ns	(3)
. La possibilité de régler la température du logement (climatisation, chauffage).....	1	ns	ns	ns	ns
. Les équipements pour les enfants.....	1	ns	ns	ns	ns
. Ne sait pas, non-réponse	9	5	5	1	17
Total	100	100	100	100	100

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

¹ Seules locations saisonnières, hors chambres d'hôtes, villages de vacances et résidences de tourisme.

Tableau 15 - L'élément le plus satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière de qualité du lieu d'hébergement

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

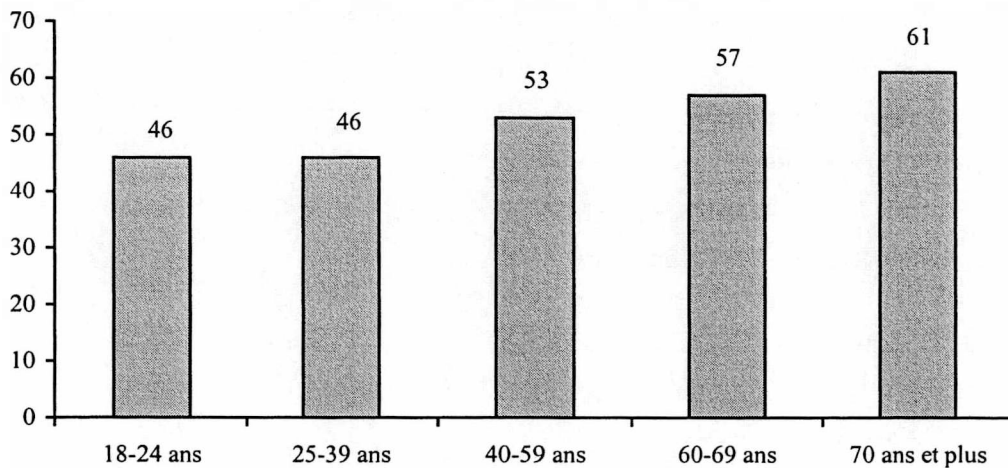
(en %)

	Ensemble de la population	Dont a séjourné :		
		A la mer	A la montagne	A la campagne
. Le confort.....	51	52	45	53
. Les équipements disponibles sur place (sanitaire, mobilier...) ...	12	11	16	(9)
. La qualité des aménagements extérieurs (équipements, espaces..).....	12	13	(13)	(9)
. La taille et l'agencement de la chambre, du logement, de l'emplacement.....	9	10	(12)	(6)
. La qualité de la literie.....	3	(3)	ns	(5)
. La décoration.....	3	(2)	ns	ns
. La possibilité de régler la température du logement (climatisation, chauffage).....	1	(2)	ns	Ns
. Les équipements pour les enfants.....	1	ns	ns	Ns
. Ne sait pas, non-réponse	9	7	(10)	14
Total.....	100	100	100	100

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

Quoi qu'il en soit, c'est bien le confort qui apparaît comme le premier élément de satisfaction en matière de qualité du lieu d'hébergement. Et le plus remarquable est que ce critère apparaît comme le plus satisfaisant dans toutes les catégories socio-démographiques (cf. Tableau B 7, en annexe, p.120). On peut observer que les compliments suivent la courbe de l'âge : 61% des plus de 70 ans insistent sur la qualité du confort, contre 46% des 18-24 ans (Graphique 12). Nous l'avons vu, les jeunes s'accommodent plus facilement du camping, quand les plus âgés préfèrent une couche plus douillette.

Graphique 12
Pourcentage d'estivants désignant le confort comme l'élément le plus satisfaisant de leur dernier séjour d'été en France, en matière de qualité du lieu d'hébergement
(en %)



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

La décoration et la température du logement laissent à désirer

Quant à l'élément le plus insatisfaisant, force est de constater la difficulté qu'ont eu les enquêtés à répondre (34% de non-réponses, cf. Tableau 16). Il reste que deux aspects suscitent un certain mécontentement :

- * 14% des enquêtés évoquent, comme point le moins satisfaisant, **la décoration** du lieu d'hébergement.
- * 12% citent l'impossibilité de régler à leur convenance **la température du logement**. Il est vrai qu'en été 2003, la canicule était présente sur tout le territoire.

Remarquons aussi que 10% ont été déçus par la qualité de la literie et 10% par la qualité des aménagements extérieurs (équipements, espaces ...).

La taille de l'échantillon ne permet guère d'aller au-delà, mais on remarque néanmoins que ces critiques varient peu en fonction du lieu de séjour, même si la possibilité de régler la température et la qualité de la literie semblent être de plus gros problèmes dans les locations saisonnières.

Tableau 16
L'élément le moins satisfaisant du dernier séjour d'été en France,
en matière de qualité d'hébergement

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

(en %)

	Ensemble de la population	Dont a séjourné :			
		A l'hôtel	En camping	En location ¹	En hébergement non marchand
. La décoration.....	14	(21)	12	18	11
. La possibilité de régler la température du logement (climatisation, chauffage).....	12	(11)	10	14	12
. Les équipements disponibles sur place (sanitaire, mobilier...).....	5	ns	13	ns	ns
. La qualité de la literie.....	10	(9)	10	16	(10)
. La taille et l'agencement de la chambre, du logement, de l'emplacement.....	6	(10)	(6)	(7)	3
. La qualité des aménagements extérieurs (équipements, espaces..).....	10	(10)	14	ns	10
. Les équipements pour les enfants.....	5	ns	(7)	(5)	5
. Le confort.....	4	ns	(4)	(7)	(3)
. Ne sait pas, non-réponse.....	34	26	23	28	45
Total.....	100	100	100	100	100

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

¹ Seules locations saisonnières, hors chambres d'hôtes, villages de vacances et résidences de tourisme.

Tableau 17
L'élément le moins satisfaisant du dernier séjour d'été en France,
en matière de qualité d'hébergement

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

(en %)

	Ensemble de la population	Dont a séjourné :		
		A la mer	A la montagne	A la campagne
. La décoration.....	14	16	(14)	(9)
. La possibilité de régler la température du logement (climatisation, chauffage).....	12	12	9	(14)
. Les équipements disponibles sur place (sanitaire, mobilier...).....	5	6	ns	Ns
. La qualité de la literie.....	10	10	(10)	(8)
. La taille et l'agencement de la chambre, du logement, de l'emplacement.....	6	7	(7)	ns
. La qualité des aménagements extérieurs (équipements, espaces..).....	10	9	(12)	(10)
. Les équipements pour les enfants.....	5	6	ns	(6)
. Le confort.....	4	(4)	ns	Ns
. Ne sait pas, non-réponse.....	34	30	36	42
Total.....	100	100	100	100

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

L'échelle de satisfaction en matière de qualité d'hébergement

La comparaison des points forts et des points faibles (Tableau 18) montre finalement que le confort est globalement l'atout principal des lieux d'hébergement touristiques français, tandis que la décoration et l'absence de climatisation sont les deux points à améliorer en priorité (Figure 2).

Tableau 18
L'élément le plus satisfaisant et le moins satisfaisant, en matière de qualité du lieu d'hébergement

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



(en %)

<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)
. Le confort	51	4	+47
. Les équipements disponibles sur place (sanitaire, mobilier...)	12	5	+7
. La qualité des aménagements extérieurs (équipements, espaces..)	12	10	+2
. La taille et l'agencement de la chambre, du logement, de l'emplacement	9	6	+3
. La qualité de la literie	3	10	-7
. La décoration	3	14	-11
. La possibilité de régler la température du logement (climatisation, chauffage)...	1	12	-11
. Les équipements pour les enfants	1	5	-4
. <i>Ne sait pas, non-réponse</i>	9	34	-
Total.....	100	100	

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

Il est intéressant de noter que si très peu de vacanciers sont satisfaits des équipements proposés pour les enfants sur les lieux d'hébergement, ils ne considèrent pas pour autant que ce soit une réelle source d'insatisfaction.

Figure 2
**Les jugements des estivants sur la qualité du lieu d'hébergement lors des séjours de vacances en France :
 points forts, points faibles**

Elément relativement le plus satisfaisant		
Les points forts 	Le confort	(+47)
Jugements mitigés	Les équipements disponibles sur place	(+7)
	La taille et l'agencement de la chambre, du logement, de l'emplacement	(+3)
	La qualité des aménagements extérieurs	(+2)
	Les équipements pour les enfants	(- 4)
	La qualité de la literie	(-7)
Les points faibles 	La décoration	(- 11)
	La possibilité de régler la température du logement (climatisation, chauffage)	(-11)
Elément relativement le moins satisfaisant		

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

L'analyse du solde, non plus au niveau global, mais par grands groupes, met en évidence **deux éléments principaux** :

- * Du côté des **points forts** (Tableau 19), la satisfaction à l'égard **du confort des lieux d'hébergement** est assez unanimement partagée. Peut-être faut-il cependant relever que c'est un atout encore plus reconnu par les estivants ayant résidé à l'hôtel (solde de + 55, contre + 47 en moyenne). Le confort est aussi un élément davantage mis en avant par les plus de 50 ans (+54).

Tableau 19
Solde entre les satisfaits et les insatisfaits en ce qui concerne le confort

(en %)

		Solde entre les satisfaits et les insatisfaits
Lieu de séjour	Mer.....	+48
	Montagne.....	+40
	Campagne.....	+50
Type d'hébergement	Hôtel.....	+55
	Camping.....	+34
	Location.....	+43
Age	Moins de 30 ans.....	+45
	30 – 50 ans.....	+42
	50 ans et plus.....	+54
Revenu	Moins de 900 €.....	+48
	De 900 à 2300 €.....	+45
	Plus de 2300 €.....	+48
Ensemble de la population.....		+47

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

* Du côté des points faibles (Tableaux 20 et 21), la décoration et l'absence de climatisation semblent également faire l'unanimité :

- La décoration obtient un solde négatif auprès de **tous** les groupes. Les critiques les plus dures en la matière proviennent de la clientèle des hôtels et des locations saisonnières (solde de - 17, contre - 11 en moyenne, Tableau 20).
- L'impossibilité de régler la température du logement est également dénoncée partout, mais encore plus par les personnes ayant opté pour une location (- 14, contre - 11 en moyenne, Tableau 21).

Remarquons enfin qu'on se plaint plus de l'absence de climatisation que de la décoration chez les plus de 50 ans et chez les partants à la campagne.

Tableau 20
Solde entre les satisfaits et les insatisfaits en ce qui concerne la décoration du lieu d'hébergement

(en %)

		La décoration
Lieu de séjour	Mer.....	-14
	Montagne.....	-12
	Campagne.....	-8
Type d'hébergement	Hôtel.....	-17
	Camping.....	-9
	Location.....	-17
Age	Moins de 30 ans.....	-9
	30 – 50 ans.....	-14
	50 ans et plus.....	-11
Revenu	Moins de 900 €.....	-14
	De 900 à 2300 €.....	-10
	Plus de 2300 €.....	-12
Ensemble de la population.....		-11

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

Tableau 21
Solde entre les satisfaits et les insatisfaits en ce qui concerne la température du lieu d'hébergement

(en %)

		La température du logement
Lieu de séjour	Mer.....	-10
	Montagne.....	-9
	Campagne.....	-13
Type d'hébergement	Hôtel.....	-8
	Camping.....	-9
	Location.....	-14
Age	Moins de 30 ans.....	-8
	30 – 50 ans.....	-10
	50 ans et plus.....	-13
Revenu	Moins de 900 €.....	-11
	De 900 à 2300 €.....	-13
	Plus de 2300 €.....	-7
Ensemble de la population.....		-11

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

2-3. *Les services offerts sur le lieu d'hébergement : sourire et amabilité, mais trop peu de propositions d'activités*

La qualité de l'accueil avant tout

En ce qui concerne les services offerts sur le lieu d'hébergement, c'est surtout **la qualité de l'accueil** que les vacanciers ont apprécié (à 37%, cf. Tableau 22).

Même si 18% ont aimé l'absence de nuisances et 16%, la propreté et l'hygiène. On remarquera d'ailleurs que les jugements ne varient guère en fonction du lieu précis d'hébergement. **La qualité de l'accueil est cependant encore plus reconnue par les estivants s'étant rendus à l'hôtel** (44%, contre 37% en moyenne). Notons aussi que les campeurs sont plus satisfaits qu'en moyenne par la propreté (20%, contre 16% en moyenne).

Les réponses ne varient guère en fonction du lieu de séjour (Tableau 23) : remarquons tout de même que l'absence de nuisances a été particulièrement appréciée par les estivants qui se sont rendus à la montagne (24%, contre 18% en moyenne) ou à la campagne (21%).

Tableau 22 - L'élément le plus satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière de services offerts sur le lieu d'hébergement

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

	Ensemble de la population	Dont a séjourné :			
		A l'hôtel	Au camping	En location ¹	En hébergement non marchand
. La qualité de l'accueil (sourire, amabilité).....	37	44	41	34	35
. L'absence de nuisances (sonores, visuelles, olfactives).....	18	(11)	15	19	22
. La propreté, l'hygiène	16	(19)	20	(15)	13
. La présence d'informations touristiques sur la région	11	ns	(10)	(14)	11
. La conformité de la prestation fournie par rapport aux attentes.....	7	ns	(7)	(12)	(4)
. Les services proposés pour les adultes (activités, animations).....	3	ns	ns	ns	(2)
. Les services proposés pour les enfants (garde, animations).....	2	ns	ns	ns	(1)
. Ne sait pas, non-réponse	8	3	1	1	15
Total.....	100	100	100	100	100

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

¹ Seules locations saisonnières, hors chambres d'hôtes, villages de vacances et résidences de tourisme.

Tableau 23 - L'élément le plus satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière de services offerts sur le lieu d'hébergement

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

	Ensemble de la population	Dont a séjourné :		
		A la mer	A la montagne	A la campagne
La qualité de l'accueil (sourire, amabilité).....	37	38	34	35
L'absence de nuisances (sonores, visuelles, olfactives).....	18	15	24	21
La propreté, l'hygiène.....	16	17	(13)	14
La présence d'informations touristiques sur la région.....	11	11	(10)	(11)
La conformité de la prestation fournie par rapport aux attentes.....	7	7	(6)	(5)
Les services proposés pour les adultes (activités, animations).....	3	(3)	(6)	ns
Les services proposés pour les enfants (garde, animations).....	2	(12)	ns	Ns
Ne sait pas, non-réponse.....	8	6	ns	(11)
Total.....	100	100	100	100

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

En tout état de cause, la qualité de **l'accueil** arrive en tête dans tous les groupes socio-démographiques (cf. Tableau B 9, p. 122) Il semble que les hommes (41%) y soient plus sensibles que les femmes (32%), et les personnes âgées de plus de 60 ans (44%), plus que leurs cadets (33% chez les moins de 25 ans).

Quant au deuxième élément le plus satisfaisant, il s'agit alternativement, selon les groupes, de l'absence de nuisances ou de la propreté. Dans la majorité des cas, c'est l'absence de nuisances qui est classée avant l'hygiène ; il reste que la propreté est placée plutôt avant l'absence de nuisances par les peu diplômés, les ruraux et les cadres moyens.

Mais pas assez d'offres d'activités

Quant aux éléments d'insatisfaction, ils sont beaucoup plus partagés (Tableau 24), signe que sur ces points, une amélioration générale est attendue, pas obligatoirement focalisée sur tel ou tel aspect précis. En tout état de cause, l'insatisfaction principale concerne **l'offre d'activités sur le lieu d'hébergement**, offre jugée aussi bien insatisfaisante pour les adultes (14% d'insatisfaits) que pour les enfants (9%).

Cette insatisfaction est tout autant prononcée chez ceux qui ont passé leur séjour de vacances à l'hôtel (Tableau 24). On remarquera cependant quelques mécontentements particuliers chez

les estivants ayant pratiqué le camping : insatisfaction sur la propreté et l'hygiène (17%), sur la présence d'informations touristiques régionales (15%) et sur les services proposés pour les enfants (15%).

Les réponses varient d'ailleurs moins en fonction du lieu de séjour qu'en fonction du type d'hébergement : il semble cependant que les estivants partis à la montagne regrettent plus que ceux qui sont partis à la mer ou à la campagne le manque d'activités proposées pour les adultes (17%, contre 14% en moyenne), tandis que les vacanciers partis sur le littoral se plaignent un peu plus de nuisances sonores ou olfactives... (14%, contre 12% en moyenne).

Remarquons également que l'absence de nuisances, la propreté et la présence d'informations touristiques sur la région ont généré autant de satisfaction que d'insatisfaction : ces aspects occupent d'ailleurs la même place du classement dans les deux tableaux, nous allons y revenir.

Tableau 24
L'élément le moins satisfaisant du dernier séjour d'été en France,
en matière de services offerts sur le lieu d'hébergement

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

	Ensemble de la population	Dont a séjourné :			
		A l'hôtel	Au camping	En location ¹	En hébergement non marchand
. Les services proposés pour les adultes (activités, animations).....	14	(17)	(13)	(16)	13
. L'absence de nuisances (sonores, visuelles, olfactives).....	12	(14)	(10)	(12)	12
. La propreté, l'hygiène.....	12	(17)	17	(9)	11
. La présence d'informations touristiques sur la région ...	10	ns	15	(9)	10
. Les services proposés pour les enfants (garde, animations).....	9	ns	15	(12)	6
. La conformité de la prestation fournie par rapport aux attentes.....	6	ns	(6)	ns	(6)
. La qualité de l'accueil (sourire, amabilité).....	5	ns	(8)	ns	(4)
. <i>Ne sait pas, non-réponse</i>	31	27	16	34	39
Total.....	100	100	100	100	100

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

¹ Seules locations saisonnières, hors chambres d'hôtes, villages de vacances et résidences de tourisme.

**L'élément le moins satisfaisant du dernier séjour d'été en France,
en matière de services offerts sur le lieu d'hébergement**

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

(en %)

	Ensemble de la population	Dont a séjourné :		
		A la mer	A la montagne	A la campagne
. Les services proposés pour les adultes (activités, animations) ..	14	12	17	15
. L'absence de nuisances (sonores, visuelles, olfactives).....	12	14	(6)	(8)
. La propreté, l'hygiène	12	13	(12)	(9)
. La présence d'informations touristiques sur la région	10	10	(9)	(10)
. Les services proposés pour les enfants (garde, animations).....	9	11	(9)	(8)
. La conformité de la prestation fournie par rapport aux attentes.	6	7	ns	(5)
. La qualité de l'accueil (sourire, amabilité)	5	(6)	(6)	ns
. <i>Ne sait pas, non-réponse</i>	31	26	33	43
Total.....	100	100	100	100

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

L'échelle de satisfaction en matière de services offerts sur le lieu d'hébergement

Au total, l'échelle de satisfaction (Figure 3) montre qu'il y a relatif consensus sur les éléments suivants :

- **Le point fort** des services offerts sur le lieu d'hébergement est **la qualité de l'accueil** (indice de + 32).
- **Le point faible** concerne **les activités proposées sur place**, pour les adultes d'abord (indice de - 11), mais aussi pour les enfants (- 7).

Tableau 25
L'élément le plus satisfaisant et le moins satisfaisant en matière de services offerts sur le lieu d'hébergement

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

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)
. La qualité de l'accueil (sourire, amabilité)	37	5	+32
. L'absence de nuisances (sonores, visuelles, olfactives)	18	12	+6
. La propreté, l'hygiène	16	12	+4
. La présence d'informations touristiques sur la région	11	10	+1
. La conformité de la prestation fournie par rapport aux attentes	7	6	+1
. Les services proposés pour les adultes (activités, animations)	3	14	-11
. Les services proposés pour les enfants (garde, animations)	2	9	-7
. Ne sait pas, non-réponse	8	31	-
Total	100	100	

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

Figure 3
Les jugements des estivants sur les services offerts sur le lieu d'hébergement lors des séjours de vacances en France : points forts, points faibles

Elément relativement le plus satisfaisant		
Les points forts (+)	La qualité de l'accueil	(+32)
Jugements mitigés	L'absence de nuisances (sonores, visuelles, olfactives)	(+6)
	La propreté, l'hygiène	(+4)
	La présence d'informations touristiques sur la région	(+1)
	La conformité de la prestation fournie par rapport aux attentes	(+1)
	Les services proposés pour les enfants	(-7)
Les points faibles (-)	Les services proposés pour les adultes (activités, animations)	(-11)
Elément relativement le moins satisfaisant		

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

L'analyse par type de clientèles confirme qu'en matière de lieu d'hébergement :

- * **La qualité de l'accueil est, de loin, le point le plus fort.** Cet élément de satisfaction est quasiment unanime puisque le solde est **partout** largement positif (de + 26 à + 37, cf. Tableau 26). Le score le plus élevé est décerné par **la clientèle hôtelière**.
- * **L'insatisfaction concernant les services proposés pour les adultes est également générale** : le solde est partout négatif, se situant dans une fourchette relativement étroite (- 8 à - 14, cf. Tableau 27). Ces services semblent néanmoins encore plus faire défaut dans les hôtels (solde de - 14).

Et l'insatisfaction porte tout autant sur l'absence de services proposés pour les enfants (Tableau 27). Mais là, c'est une attente davantage formulée par les campeurs et les personnes de 30 à 50 ans.

Tableau 26
Solde entre les satisfaits et les insatisfaits en ce qui concerne la qualité de l'accueil sur le lieu d'hébergement

		(en %)
		La qualité de l'accueil
Lieu de séjour	Mer.....	+32
	Montagne.....	+28
	Campagne.....	+32
Type d'hébergement	Hôtel.....	+37
	Camping.....	+33
	Location.....	+29
Age	Moins de 30 ans.....	+28
	30 – 50 ans.....	+35
	50 ans et plus.....	+30
Revenu	Moins de 900 €.....	+26
	De 900 à 2300 €.....	+34
	Plus de 2300 €.....	+32
Ensemble de la population.....		+32

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

Tableau 27
Solde entre les satisfaits et les insatisfaits en ce qui concerne les services proposés
pour les adultes – et pour les enfants – sur le lieu d’hébergement

(en %)

		Les services proposés pour les adultes	Les services proposés pour les enfants
Lieu de séjour	Mer	-9	-8
	Montagne	-11	-8
	Campagne	-12	-7
Type d’hébergement	Hôtel	-14	-6
	Camping	-9	-14
	Location	-12	-10
Age	Moins de 30 ans	-8	-5
	30 – 50 ans	-12	-10
	50 ans et plus	-10	-6
Revenu	Moins de 900 €	-14	+1
	De 900 à 2300 €	-9	-7
	Plus de 2300 €	-13	-11
Ensemble de la population.....		-11	-7

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

Il reste qu’en matière d’insatisfaction sur les lieux d’hébergement, on ne peut passer sous silence que, nous l’avons vu précédemment, trois éléments suscitent globalement presque autant de satisfaction que de mécontentement : les nuisances, la propreté, la présence d’informations touristiques. Or, l’analyse par type de clientèles fait ressortir **quelques critiques notables** (Tableau 28) :

* Les nuisances : un mauvais point pour les destinations du littoral

Si les estivants partis à la montagne et à la campagne n’ont globalement pas eu à se plaindre de nuisances (le solde est de + 18 pour les personnes ayant séjourné à la montagne et de + 13 pour celles ayant séjourné à la campagne), pour les personnes s’étant rendues sur le littoral, le solde est à peine positif (+ 1). **En clair, parvenir à préserver les vacanciers des nuisances sur le lieu d’hébergement (nuisances olfactives, sonores ou visuelles) est un point d’amélioration attendu par les vacanciers ayant opté pour des vacances à la mer.**

Les plus mécontents de ce point de vue sont **les estivants ayant passé leurs vacances à l'hôtel** (solde de - 3, contre + 6 pour les campeurs et + 7 pour les adeptes des locations saisonnières). Reste à savoir si les nuisances sont effectivement plus importantes à l'hôtel que dans les autres lieux de séjour ou si la clientèle hôtelière n'est pas bien plus exigeante : gageons que la seconde hypothèse est ici la plus probable.

- * La propreté, l'hygiène laisseraient à désirer

S'agissant de la propreté du lieu d'hébergement, le solde de satisfaction n'est finalement que de + 4 en moyenne. Il est cependant négatif dans quelques groupes (chez les jeunes, le solde est de - 1 point ; il est de - 2 chez les bas revenus), signe que les résultats sur ce point traduisent une attente certaine d'amélioration.

- * Enfin, les jugements concernant la présence, sur le lieu d'hébergement, **d'informations touristiques** n'est pas très bon (solde de + 1 en moyenne) : **c'est chez les campeurs que le mécontentement est le plus élevé** (solde de - 5), et donc chez les jeunes (solde de - 4) ou les revenus moyens-bas (Tableau 28).

Tableau 28
Solde entre les satisfaits et les insatisfaits en ce qui concerne trois points relatifs au lieu d'hébergement
(en %)

		L'absence de nuisances	La propreté, l'hygiène	La présence d'informations touristiques
Lieu de séjour	Mer.....	+1	+3	+1
	Montagne.....	+18	+1	+1
	Campagne.....	+13	+5	+1
Type d'hébergement	Hôtel.....	-3	+2	+4
	Camping.....	+6	+3	-5
	Location.....	+7	+5	+5
Age	Moins de 30 ans.....	+11	-1	-4
	30 – 50 ans.....	+1	+4	+1
	50 ans et plus.....	+7	+5	+4
Revenu	Moins de 900 €.....	+9	-2	0
	De 900 à 2300 €.....	+8	+2	-2
	Plus de 2300 €.....	+5	+3	+3
Ensemble de la population.....		+6	+4	+1

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

2-4. *L'information et l'hospitalité : une vraie qualité d'accueil, mais des panneaux indicateurs défaillants*

La qualité de l'accueil avant tout

Voilà bien une qualité importante de l'offre touristique française : globalement, 32% des vacanciers ont apprécié l'accueil qui leur a été fait par les habitants permanents, c'est-à-dire les autochtones. C'était également l'élément le plus apprécié en 1998 (cf. Tableau A 9 en annexe). Mais, 23% ont aussi été satisfaits de l'accueil et des informations fournies dans les offices du tourisme et 22 % ont apprécié la qualité de l'accueil fait par leurs hôtes (hôteliers, propriétaires de gîtes ou de meublés). Autrement dit, **les professionnels du tourisme sont complimentés sur leur hospitalité par au moins 45 % des vacanciers** (Tableau 29).

Le plus notable est que cette satisfaction est quasiment du même niveau qu'on ait **effectué un séjour à la mer, à la montagne ou à la campagne**.

Les jugements sur la qualité de l'accueil dépendent évidemment de la solution d'hébergement choisie. Quand on a eu recours à un logement dans sa famille ou chez des amis, c'est surtout l'accueil fait par les habitants permanents qui est mis en avant (47%, contre 32% en moyenne, cf. Tableau 30). Quand on a utilisé une location saisonnière, c'est la qualité de l'accueil dans les offices du tourisme qui a été le plus appréciée (34%, contre 23% en moyenne). Enfin, quand on s'est rendu à l'hôtel ou au camping, c'est l'accueil et l'information fournie par les professionnels du lieu qui ont été appréciés (respectivement 35% et 29%, contre 22% en moyenne). En un mot, **cela signifie que les vacanciers sont satisfaits de l'accueil qu'ils ont reçu de la part de leur principal interlocuteur local**.

Tableau 29 - L'élément le plus satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière d'information et d'accueil

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

	Ensemble de la population	Dont a séjourné :		
		A la mer	A la montagne	A la campagne
. L'accueil par les habitants permanents.....	32	29	33	42
. La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices du tourisme (et les syndicats d'initiative).....	23	23	26	22
. La qualité de l'accueil et de l'information fournie par les professionnels qui vous ont hébergé (hôteliers, propriétaires de gîte ou de meublé...).....	22	24	24	14
. La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces.....	11	14	(7)	(6)
. La clarté des panneaux indicateurs (des villes, des curiosités et services divers).....	5	(4)	ns	(5)
. L'étendue des horaires d'ouverture des musées et des monuments.....	3	(2)	ns	ns
. Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles.....	2	(2)	ns	ns
. Ne sait pas, non-réponse.....	4	2	2	6
Total.....	100	100	100	100

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

Tableau 30 - L'élément le plus satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière d'information et d'accueil

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

	Ensemble de la population	Dont a séjourné :			
		A l'hôtel	Au camping	En location ¹	En hébergement non marchand
. L'accueil par les habitants permanents.....	32	(20)	23	25	47
. La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices du tourisme (et les syndicats d'initiative).....	23	(25)	23	34	17
. La qualité de l'accueil et de l'information fournie par les professionnels qui vous ont hébergé (hôteliers, propriétaires de gîte ou de meublé...).....	22	35	29	21	9
. La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces.....	11	ns	14	(9)	9
. La clarté des panneaux indicateurs (des villes, des curiosités et services divers).....	5	ns	ns	ns	(6)
. L'étendue des horaires d'ouverture des musées et des monuments.....	3	ns	ns	ns	(4)
. Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles.....	2	ns	ns	ns	(3)
. Ne sait pas, non-réponse.....	4	ns	ns	ns	(5)
Total.....	100	100	100	100	100

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

¹ Seules locations saisonnières, hors chambres d'hôtes, villages de vacances et résidences de tourisme.

Le plus remarquable est que la qualité de l'accueil local est reconnue dans **tous** les groupes de la population (voir Tableau B 11, p. 124) :

- Accueil par les habitants permanents, d'abord : c'est l'élément le plus satisfaisant pour 28% à 43% des différentes catégories socio-démographiques. Il est surtout apprécié par les femmes au foyer (43%, contre 32% en moyenne) et les plus de 70 ans (40%).
- Accueil dans les offices du tourisme ensuite : le pourcentage va jusqu'à atteindre les 30% chez les cadres supérieurs et les 28% chez les hauts revenus.
- Accueil par les professionnels de l'hébergement, enfin (de 19% à 27% des choix, selon les groupes).

Tableau 31
Les groupes les plus satisfaits de l'accueil local

- Champ : individus partis au moins une fois en France lors de l'un des deux étés précédant l'enquête -

(en %)

Les plus satisfaits de l'accueil par les habitants permanents	Les plus satisfaits de l'accueil dans les offices de tourisme	Les plus satisfaits de l'accueil des hébergeurs
. Reste au foyer : 43%	. Cadre supérieur : 30%	. Bachelier : 27%
. 70 ans et plus : 40%	. Revenus sup. à 3 100 €/mois : 28%	. Cadre supérieur : 25%
. Revenus compris entre 900 et 1 500 €/mois : 39%	. Employé : 27%	. Revenus sup. à 3 100 €/mois : 25%
. Réside dans une agglo. de 100 000 hab. et plus (hors Paris) : 36%	. Non-diplômé : 26%	. Reste au foyer : 24%
. Diplômé du supérieur : 35%	. Habite une commune rurale : 26%	
. A été à la campagne : 42%	. A été en location saisonnière : 34%	. A été à l'hôtel : 35%
	. A été à la montagne : 26%	. A été au camping : 29%
		. A été à la mer ou à la montagne : 24%
Ensemble de la population 32%	Ensemble de la population 23%	Ensemble de la population 22%

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

Des défaillances en matière de panneaux indicateurs et de distributeurs de billets

En revanche, **20 % des estivants sont franchement mécontents du peu de clarté des panneaux indicateurs** des villes, des services locaux et autres curiosités. **16 % se sont, d'autre part, heurtés au manque de distributeurs automatiques de billets.** Il est vrai que les citoyens sont habitués à un certain foisonnement de tels distributeurs.

En tout état de cause, on remarque que les mécontentements varient peu en fonction du lieu de séjour, que l'on soit parti à la mer, à la montagne ou à la campagne. Ce qui signifie que cette insatisfaction est générale et ne dépend pas vraiment de telle ou telle destination, même si on est encore plus critique à l'égard des panneaux quand on est parti à la montagne. Citons aussi un grincement de dent un peu plus insistant de la part des personnes partis en escapade champêtre, qui ont trouvé les horaires d'ouverture des musées et monuments inadaptés (14%, contre 11% en moyenne).

On relève enfin un mécontentement légèrement plus prononcé à l'égard des panneaux indicateurs de la part des vacanciers qui ont loué un appartement ou une maison sur place (24%, contre 20% en moyenne, Tableau 33). On imagine aisément que ces indications sont d'autant plus utiles qu'on ne peut se renseigner, ni auprès de proches, ni auprès d'un professionnel présent sur le lieu d'hébergement.

Tableau 32
L'élément le moins satisfaisant du dernier séjour d'été en France,
en matière d'information et d'accueil

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

	Ensemble de la population	Dont a séjourné : (en %)		
		A la mer	A la montagne	A la campagne
. La clarté des panneaux indicateurs (des villes, des curiosités et services divers).....	20	20	24	19
. Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles.....	16	17	15	13
. L'étendue des horaires d'ouverture des musées et des monuments.....	11	11	(10)	14
. L'accueil par les habitants permanents.....	7	9	ns	(5)
. La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices du tourisme (et les syndicats d'initiative).....	7	8	ns	(5)
. La qualité de l'accueil et de l'information fournie par les professionnels qui vous ont hébergé (hôteliers, propriétaires de gîte ou de meublé...).....	6	7	(6)	ns
. La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces.....	6	6	ns	(7)
. <i>Ne sait pas, non-réponse</i>	27	22	31	33
Total.....	100	100	100	100

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

Tableau 33
L'élément le moins satisfaisant du dernier séjour d'été en France,
en matière d'information et d'accueil

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

	Ensemble de la population	Dont a séjourné :			
		A l'hôtel	Au camping	En location ¹	En hébergement non marchand
. La clarté des panneaux indicateurs (des villes, des curiosités et services divers).....	20	(21)	20	24	17
. Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles.....	16	(15)	16	(16)	16
. L'étendue des horaires d'ouverture des musées et des monuments.....	11	(16)	(14)	(9)	11
. L'accueil par les habitants permanents.....	7	ns	(8)	ns	7
. La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices du tourisme (et les syndicats d'initiative).....	7	ns	10	ns	6
. La qualité de l'accueil et de l'information fournie par les professionnels qui vous ont hébergé (hôteliers, propriétaires de gîte ou de meublé...).....	6	ns	(8)	(11)	ns
. La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces.....	6	ns	(6)	Ns	8
. <i>Ne sait pas, non-réponse</i>	27	26	17	25	32
Total.....	100	100	100	100	100

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

¹ Seules locations saisonnières, hors chambres d'hôtes, villages de vacances et résidences de tourisme.

Là aussi, le plus frappant est le relatif *consensus* sur ces éléments d'insatisfaction :

- **La mauvaise qualité des panneaux indicateurs** est évoquée en première place dans la plupart des groupes socio-démographiques. Ce sont les titulaires de hauts revenus qui s'en plaignent le plus (28%, contre 20% en moyenne, voir tableau B 12 en annexe).
- **Le manque de distributeurs automatiques de billets** est le deuxième élément de mécontentement (16% dans l'ensemble de la population), même si, **pour certains, il est tout aussi gênant que le manque de panneaux indicateurs**. Par exemple, parmi les 25-39 ans, 20% ont cité la clarté des panneaux comme l'élément le moins satisfaisant et 19% le nombre de distributeurs.

L'échelle de satisfaction en matière d'accueil et d'information

Finalement, en matière d'information et d'accueil sur le lieu de vacances, les points forts sont **l'accueil par les habitants et par les professionnels du tourisme**. Cela concerne, on l'a vu, tout autant les agents des offices du tourisme que les hôteliers ou les propriétaires locaux.

En revanche, **les points faibles** ne se situent pas vraiment du côté des hommes, mais plutôt **des infrastructures** : la clarté des panneaux indicateurs est mise en cause, ainsi que l'insuffisance des distributeurs automatiques de billets.

Tableau 34
L'élément le plus satisfaisant et le moins satisfaisant en matière d'information et d'accueil

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

<i>Classement par ordre décroissant de l'élément le plus satisfaisant (première colonne)</i>	Elément le plus satisfaisant (A)	Elément le moins satisfaisant (B)	<i>(en %)</i>
			<i>Différence (A) (B)</i>
. L'accueil par les habitants permanents.....	32	7	+25
. La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices du tourisme (et les syndicats d'initiative).....	23	7	+16
. La qualité de l'accueil et de l'information fournie par les professionnels qui vous ont hébergé (hôteliers, propriétaires de gîte ou de meublé...).....	22	6	+16
. La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces.....	11	6	+5
. La clarté des panneaux indicateurs (des villes, des curiosités et services divers).....	5	20	-15
. L'étendue des horaires d'ouverture des musées et des monuments.....	3	11	-8
. Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles.....	2	16	-14
. <i>Ne sait pas, non-réponse</i>	4	27	-
Total.....	100	100	

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

Figure 4
**Les jugements des estivants sur l'information et l'accueil lors des séjours de vacances en France :
 points forts, points faibles**

Elément relativement le plus satisfaisant		
<i>Les points forts</i> ⊕	L'accueil par les habitants permanents	(+25)
	La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices du tourisme	(+16)
	La qualité de l'accueil et de l'information fournie par les professionnels qui vous ont hébergé	(+16)
<i>Jugements mitigés</i>	La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces	(+5)
	L'étendue des horaires d'ouverture des musées et monuments	(-8)
<i>Les points faibles</i> ⊖	Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles	(-14)
	La clarté des panneaux indicateurs	(-15)
Elément relativement le moins satisfaisant		

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

L'analyse du solde par type de clientèle confirme que l'accueil humain a été apprécié par tous (Tableau 35) :

- **L'accueil par les habitants locaux** est plus que plébiscité par les personnes qui ont séjourné en hébergement non marchand, dans leur famille ou chez des amis (solde de + 40), le plus souvent des personnes de plus de 50 ans. Il semble aussi que ce contact soit plus aisé à la montagne (+ 31) ou à la campagne (+ 37) qu'à la mer (+ 19).
- « **La qualité de l'accueil et de l'information fournie par les professionnels qui vous ont hébergés** » obtient un solde de satisfaction élevé auprès des personnes ayant séjourné à l'hôtel (+30), et en camping (+21). Les 30-50 ans (+19, contre +16 en moyenne) et les gens aisés (+19) en sont très satisfaits.
- **L'accueil dans les offices de tourisme** est surtout apprécié par les personnes ayant opté pour la location (+ 28, contre + 16 en moyenne). Le solde est également positif pour les enquêtés partis à l'hôtel (+22), pour les hauts revenus (+ 20) et les plus de 50 ans (+20).

Tableau 35
Solde entre les satisfaits et les insatisfaits en ce qui concerne l'information et l'accueil

(en %)

		L'accueil par les habitants permanents	La qualité de l'accueil et de l'information fournie par les professionnels qui vous ont hébergés	La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices du tourisme
Lieu de séjour	Mer.....	+19	+17	+15
	Montagne.....	+31	+17	+20
	Campagne.....	+37	+11	+17
Type d'hébergement	Hôtel.....	+11	+30	+22
	Camping.....	+15	+21	+13
	Location.....	+19	+10	+28
	Non marchand.....	+40	+7	+11
Age	Moins de 30 ans.....	+24	+12	+10
	30 – 50 ans.....	+23	+19	+16
	50 ans et plus.....	+28	+15	+20
Revenu	Moins de 900 €.....	+21	+16	+11
	De 900 à 2300 €.....	+29	+13	+12
	Plus de 2300 €.....	+21	+19	+20
Ensemble de la population.....		+25	+16	+16

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

Quant aux points noirs, ils sont identiques dans tous les groupes analysés (Tableau 36) :

- * **Le manque de clarté des panneaux indicateurs est constaté de façon unanime.** Ce sont surtout les personnes à revenus élevés qui se plaignent de ce manque d'indications (solde de - 21, contre - 7 pour les personnes aux revenus modestes). Les critiques sur ce point sont plus aiguës encore chez les partants à la montagne (- 19) et les vacanciers ayant opté pour l'hôtel ou la location.
- * **La faiblesse du nombre de distributeurs automatiques de billets a également gêné tous les types de vacanciers :** le solde de satisfaction est négatif partout et il ne varie guère (solde de - 12 à - 15, contre - 14 en moyenne).

Tableau 36
Solde entre les satisfaits et les insatisfaits en ce qui concerne les panneaux indicateurs
et les distributeurs de billets

		(en %)	
		La clarté des panneaux indicateurs	Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles
Lieu de séjour	. Mer.....	-15	-15
	. Montagne	-19	-15
	. Campagne	-14	-12
Type d'hébergement	. Hôtel	-19	-15
	. Camping.....	-15	-14
	. Location	-19	-15
	. Non marchand.....	-12	-13
Age	. Moins de 30 ans	-15	-15
	. 30 – 50 ans	-15	-14
	. 50 ans et plus.....	-17	-14
Revenu	. Moins de 900 €.....	-7	-14
	. De 900 à 2300 €.....	-12	-15
	. Plus de 2300 €.....	-21	-15
Ensemble de la population.....		-15	-14

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

2-5.-En conclusion : un tableau synthétique des points forts et des points faibles

Au total, sans revenir sur chacun des éléments détaillés dans les pages précédentes, force est de constater que les points les plus appréciés portent sur ce qui constitue *a priori* la **prestation touristique de base** : la qualité du cadre de vie local, le confort du lieu d'hébergement – même si des problèmes d'hygiène et de propreté sont signalés –, l'accueil dispensé localement, aussi bien par les professionnels que par les habitants permanents.

Les points faibles portent cependant sur des **aménagements importants** qu'on aurait tort de négliger. D'une part, parce qu'ils peuvent « gâcher » un séjour ; d'autre part, parce qu'ils font la différence quand le touriste va décider de « réserver » ou parce qu'ils vont éventuellement le dissuader de revenir : le stationnement automobile, la décoration et la climatisation des

lieux d'hébergement, les activités qui y sont proposées, la propreté, la clarté des panneaux indicateurs et le nombre de distributeurs automatiques de billets.

Principaux points forts et points faibles du dernier séjour en France

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

(en %)

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

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

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

Finally, the French tourists have mixed judgments on their last summer stay in the Hexagon. Certainly, the strengths, those that are put forward as the most satisfying, tend most often to be the **essential part of the tourism service**: the local living environment (calm, preservation of sites, quality of urbanism), the comfort of the accommodation, the quality of the welcome that is provided locally. But certain weak points must not be neglected, even if fortunately they are not criticized by a majority of the population. These gaps are however all the more important as they are in contradiction with the expectations of well-informed consumers, and more and more demanding and who know how to compare the services offered. At the top of these elements to be corrected, are parking, decoration and air conditioning of accommodation places, the activities that are proposed there, cleanliness, the clarity of the indicator panels and the number of automatic ticket dispensers.

It does not prevent that, **globally**, the services offered by the tourism professionals are rather well evaluated :

- On the one hand, the French appreciate the quality of the services offered, as well in what concerns the restaurant (90% of good appreciations) or the hotel industry (86%) as for what concerns the tourism offices (86%), the travel agencies (77%), the seasonal rentals (74%), the campsites (72%) or the vacation villages (67%) and residences of tourism (64%).
- On the other hand, they find the services offered in the Hexagon to be better than those offered in other European countries, and this for at least six important criteria of judgment (welcome, gastronomy, hygiene, security, cleanliness, comfort).

It remains that when they have to take their decision of choice of a vacation place in France, the households value more the **advice of those close to them** than the quality labels or the brands of the service providers.

Let us examine these different points, one after the other.

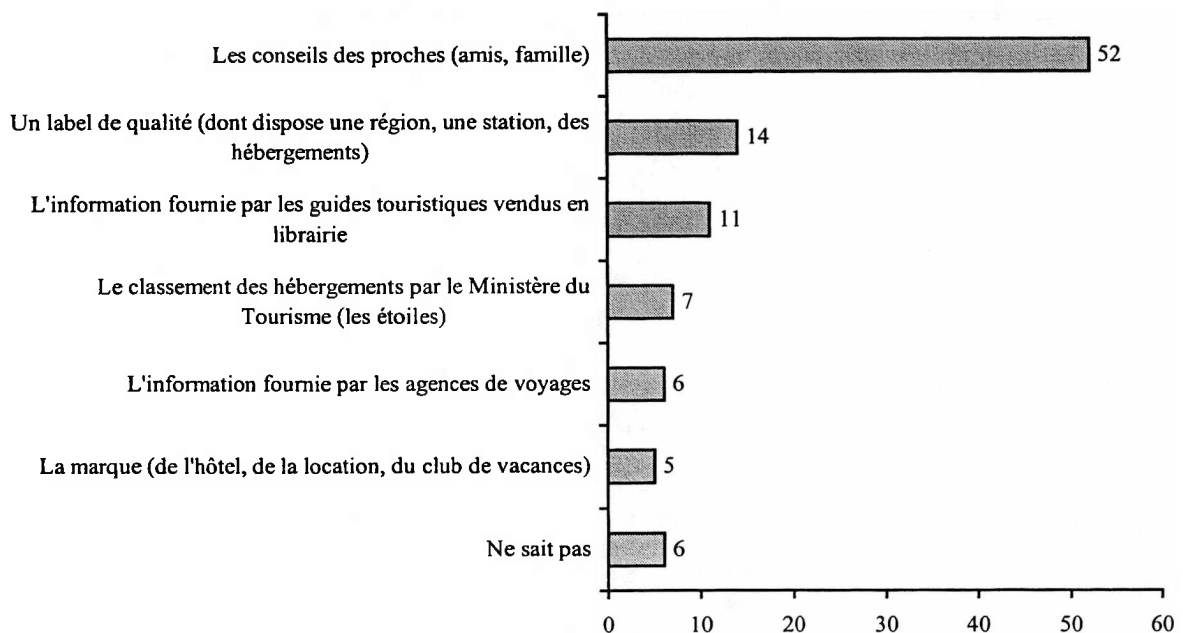
1. Le choix du lieu de vacances dépend beaucoup des conseils des proches

Si l'on en croit les enquêtés, le « **bouche à oreille** » sert bien davantage la cause d'une bonne prestation que n'importe quel label ou article dans un guide. En effet, la majorité des Français (52 %, Graphique 13) prêtent la plus grande importance **aux conseils de leurs proches** ou de leurs amis pour choisir un lieu de vacances d'été sur le sol national. Il est donc indispensable, pour l'hôte, de laisser un bon souvenir et une carte de visite de l'établissement...

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

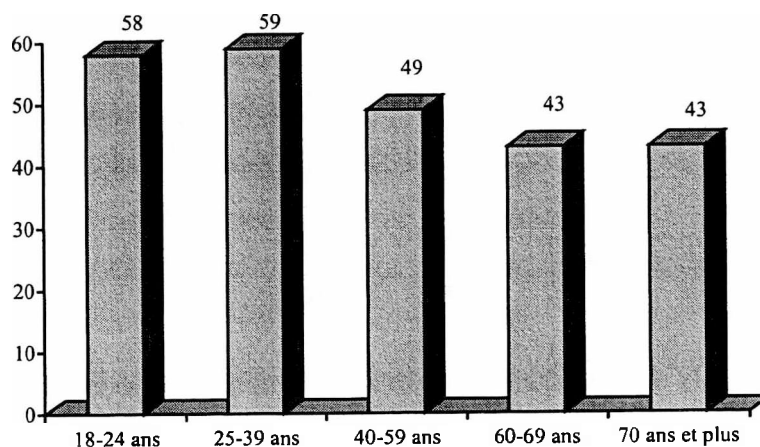
Graphique 13 - Quand vous voulez choisir un lieu de vacances d'été en France, à quel critère parmi ceux-ci accordez-vous le plus d'importance ?

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



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

Graphique 14
Le pourcentage d'individus qui mettent en avant « le conseil des proches », en fonction de l'âge



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

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

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

Les autres critères de choix sont par ordre décroissant :

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

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

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

Remarquons que cette question a été posée indifféremment à tout l'échantillon, partants en vacances d'été ou non-partants. En fait, les critères de choix varient assez peu, que l'on soit récemment parti en vacances ou pas (Tableau 37).

Tableau 37 - Le principal critère du choix du lieu de vacances d'été en France

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

(en %)

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

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

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

En tout état de cause, quels que soient les critères de choix du lieu de vacances, nos concitoyens estiment que, dans notre pays, les professionnels des métiers du tourisme offrent globalement à leur clientèle des prestations de qualité : les différents interlocuteurs jugés obtiennent, en effet, **entre 64% et 90 % d'opinions positives** (Tableau 38).

Tableau 38
D'une façon générale, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous que la qualité des prestations offertes en France par chacun de ces interlocuteurs est plutôt très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise?⁸

(en %)

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

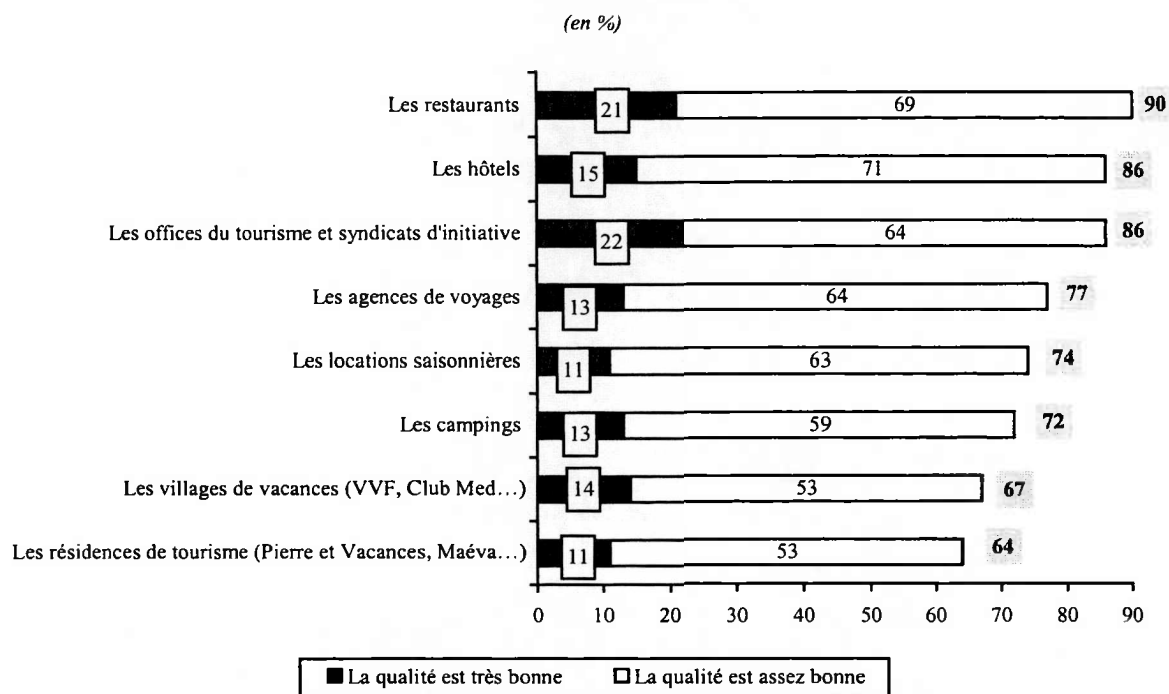
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

On remarquera cependant que les réponses « très bonnes » sont considérablement moins nombreuses (Graphique 15). Elles mettent en évidence que **deux types de professionnels** se détachent :

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

⁸ Le tableau avec toutes les réponses détaillées : « très bonne qualité », « assez bonne qualité », « assez mauvaise qualité », « très mauvaise qualité » est présenté en annexe, Tableau B1. Voir aussi le Graphique 15 ci-après.

Graphique 15
Les appréciations positives portées sur la qualité des prestations offertes en France
par chacun de ces interlocuteurs



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

Si l'on s'en tient au total des réponses positives, on observe que (Tableau 39) :

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

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

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

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

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

Tableau 39 – D'une façon générale, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous que la qualité des prestations offertes en France par les prestataires suivants est plutôt très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

- Pourcentage de réponses « très ou assez bonnes » -

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

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

Si les professionnels français du tourisme peuvent se prévaloir d'une bonne image globale auprès de leurs compatriotes, trois types de prestataires sont donc un peu plus « contestés » (plus de 10% de mauvaises opinions, cf. Tableau 40) :

- * **Les campings d'abord** : 13% des enquêtés jugent « mauvaise » la qualité de leurs prestations. Le taux est particulièrement élevé chez les Franciliens (19%), mais aussi chez les cadres supérieurs (18%), les hauts revenus (16%) et les diplômés du supérieur (17%). S'agit-il là d'un « rejet du camping » ? Force est cependant de constater que dans quasiment tous les groupes sociaux, 10 à 15% des enquêtés portent ici un jugement critique.
- * **Les agences de voyage ensuite** : là aussi, le taux de critiques varie peu entre les catégories (de 8 à 12%). Il est cependant plus élevé chez les 25-39 ans (14%) et les Franciliens (14%).
- * **Les locations saisonnières enfin** : sans être particulièrement montrées du doigt par tel ou tel groupe (sauf peut-être les cadres supérieurs et les indépendants), celles-ci sont mal jugées par 9 à 12% de la plupart des catégories sociales.

Tableau 40 – D'une façon générale, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous que la qualité des prestations offertes en France par les prestataires suivants est plutôt très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

- Pourcentage de réponses « très ou assez mauvaises » -

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

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

Il n'en demeure pas moins vrai – et c'est un bon signe –, que le pourcentage de « bonnes appréciations » est un peu plus élevé chez les enquêtés partis récemment en vacances estivales en France (Tableau 41). Autrement dit, la fréquentation de ces professionnels renforce plutôt les appréciations positives portées sur leurs prestations.

On peut remarquer également que les personnes disposant de hauts revenus affichent une satisfaction presque systématiquement plus élevée encore que les enquêtés aux revenus modestes (Tableau 42). Et que les jeunes apprécient davantage que leurs aînés, les agences de voyage, les locations saisonnières, les campings, les villages de vacances et les résidences de tourisme, établissements qu'ils fréquentent peut-être plus souvent qu'en moyenne.

Tableau 41
Le pourcentage d'individus trouvant « bonne » la qualité des prestations offertes
par chacun de ces prestataires

(en %)

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

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

Tableau 42
Le pourcentage d'individus trouvant « bonne » la qualité des prestations offertes
par chacun de ces prestataires

(en %)

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

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

3. La qualité des prestations de l'Hexagone paraît souvent meilleure que celle obtenue chez nos voisins européens

3-1. Un fort attachement à la qualité française

Invités à donner un jugement comparant la France et les autres pays européens sur différents critères liés à l'activité touristique, les enquêtés – rappelons qu'il s'agit uniquement de résidents nationaux – montrent **un fort attachement à l'égard de la qualité française**. S'agirait-il d'une pointe de chauvinisme ? Toujours est-il que pour aucun des critères cités, les personnes interrogées n'ont préféré les pays européens ; elles ont parfois concédé que la France et ses voisins se valaient (Graphique 16) :

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

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

* Enfin, c'est sur les deux critères que sont **l'accueil et la propreté des espaces publics que la primauté nationale est la plus contestée :**

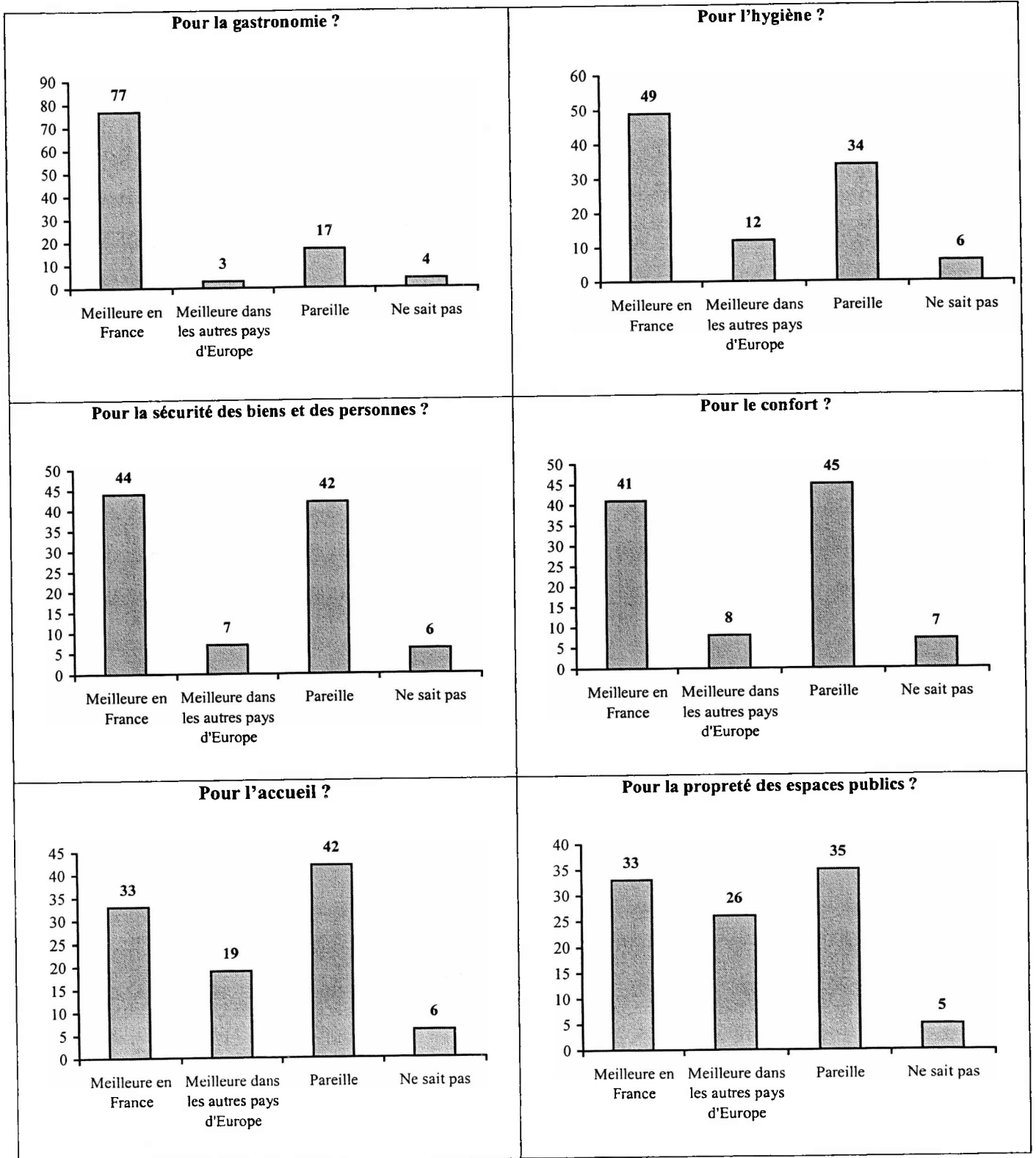
- Un tiers des Français affirment que l'accueil est de meilleure qualité dans notre pays, mais 42 % pensent qu'il est comparable à ce qui se fait ailleurs en Europe. 19% disent même que nos voisins sont bien plus accueillants.

- Enfin, la propreté des espaces publics serait plutôt l'apanage de la France, si l'on en croit 33 % des enquêtés ; mais 26% sont persuadés que les pays voisins sont plus respectueux des espaces publics. 35% considèrent que cette qualité est assez équivalente dans les deux cas.

Graphique 16

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

(en %)



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

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

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

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

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

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

- Une exception de taille apparaît cependant : les personnes parties uniquement à l'étranger au cours des deux derniers étés considèrent, au vu de leur expérience, que les espaces publics français sont plus propres que les mêmes espaces à l'étranger (39%, contre 30% de

ceux qui ont voyagé dans l'hexagone). Ces derniers auraient par contre tendance à penser que la propreté est meilleure dans les autres pays (29%, contre 26% en moyenne).

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

Tableau 43

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

	Est parti au moins une fois en vacances en France au cours des étés 2002 et 2003	Est parti uniquement en vacances à l'étranger au cours des étés 2002 et 2003	N'est pas parti en vacances en été 2002 ou 2003	Ensemble de la population
<i>(en %)</i>				
La gastronomie				
Meilleure en France	78	75	76	77
Meilleure dans les autres pays	3	(3)	3	3
Pareille	17	20	16	17
L'hygiène				
Meilleure en France	47	49	51	49
Meilleure dans les autres pays	15	13	9	12
Pareille	34	35	33	34
L'accueil				
Meilleure en France	27	29	39	33
Meilleure dans les autres pays	23	22	14	19
Pareille	45	45	40	42
Le confort				
Meilleure en France	38	36	45	41
Meilleure dans les autres pays	8	(11)	7	8
Pareille	49	49	40	45
La sécurité des biens et des personnes				
Meilleure en France	41	41	48	44
Meilleure dans les autres pays	8	(7)	6	7
Pareille	46	49	38	42
La propreté des espaces publics				
Meilleure en France	30	39	35	33
Meilleure dans les autres pays	29	23	24	26
Pareille	37	35	34	35

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

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

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

- Pour ce qui est de **la gastronomie**, nous l'avons dit, la fierté pour ce savoir-faire national traverse toute l'échelle sociale (*cf.* Tableau B 22 en annexe p. 135). Seuls les Franciliens sont un peu en retrait (64% pensent qu'elle est meilleure en France, contre 74% en moyenne).
- Sur le plan de **l'hygiène**, si presque tous les groupes estiment la qualité française supérieure, une petite différence socioculturelle se dessine : 39% des diplômés du supérieur et des professions intermédiaires et 41% des Franciliens sont persuadés que l'hygiène se vaut en France et dans les autres pays, contre 34% dans l'ensemble de la population (*cf.* Tableau B 25 en annexe p. 138). Autrement dit, **les personnes plutôt aisées reconnaissent plus qu'en moyenne que la qualité dans ce domaine est équivalente de part et d'autre des frontières.**
- **Sur le thème de la sécurité, l'opinion est plus partagée : en un mot, l'idée d'une supériorité française est moins affirmée.** D'ailleurs, les diplômés (50%, contre 43% des non diplômés, Graphique 17), les cadres supérieurs (51%, *cf.* Tableau B 26 en annexe p. 139), les hauts revenus (49%) et les habitants de l'agglomération parisienne (49%) croient plutôt à une égalité entre la France et ses voisins sur ce plan ; il faut dire que les populations favorisées socialement et habitant de grandes agglomérations voyagent plus. A l'inverse, chez les ruraux, une nette majorité (54%) est convaincue que la sécurité est mieux assurée en France qu'ailleurs.
- La même analyse peut être effectuée en ce qui concerne le **confort** : l'ensemble de la population hésite entre l'idée que les prestations françaises offrent plus de confort et celle qu'elles sont d'un niveau de confort comparable à celles de l'étranger. Le Graphique 18 montre même que la majorité des diplômés du supérieur (53%), des cadres supérieurs (56%, *cf.* Tableau B 23, en annexe p. 136), des indépendants (51%), des hauts revenus (50%) et des habitants de l'agglomération parisienne (54%) pensent que les offres

françaises et européennes se valent dans le domaine. En revanche, les classes populaires et moyennes restent très partagées.

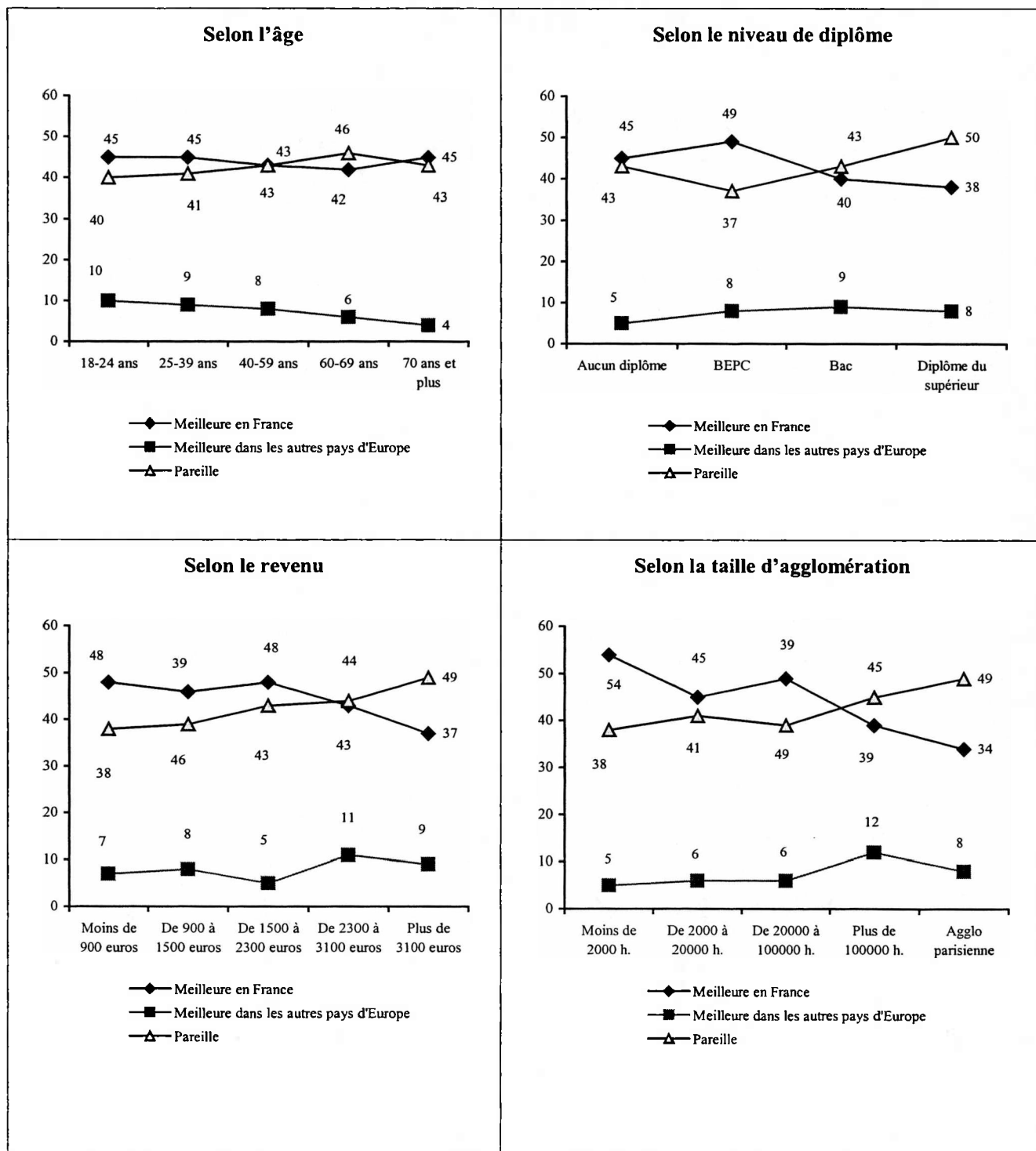
- **L'accueil, et la propreté des espaces publics**, sont les deux domaines où l'on trouve un pourcentage élevé de réponses « meilleure dans les autres pays d'Europe ». Les effets culturels et de taille d'agglomération sont ici déterminants : 30% des diplômés du supérieur préfèrent l'accueil des voisins à l'accueil français, contre seulement 11% des non-diplômés (Graphique 19). A l'inverse, 42% des non-diplômés pensent que les Français sont plus chaleureux que leurs voisins, contre 22% des diplômés du supérieur.
- Les effets sont encore plus accentués pour **la propreté des espaces publics** ; le Graphique 20 montre bien que l'ordre des réponses est inversé de part et d'autre de l'échelle sociale. Ainsi, 32% des diplômés du supérieur considèrent que les espaces publics européens sont plus propres que les espaces publics français, contre 18% des non-diplômés. A l'inverse, 39% des non-diplômés sont convaincus que les espaces publics français sont les plus propres, contre 25% des diplômés du supérieur.

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

Graphique 17

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

- La sécurité des biens et des personnes -

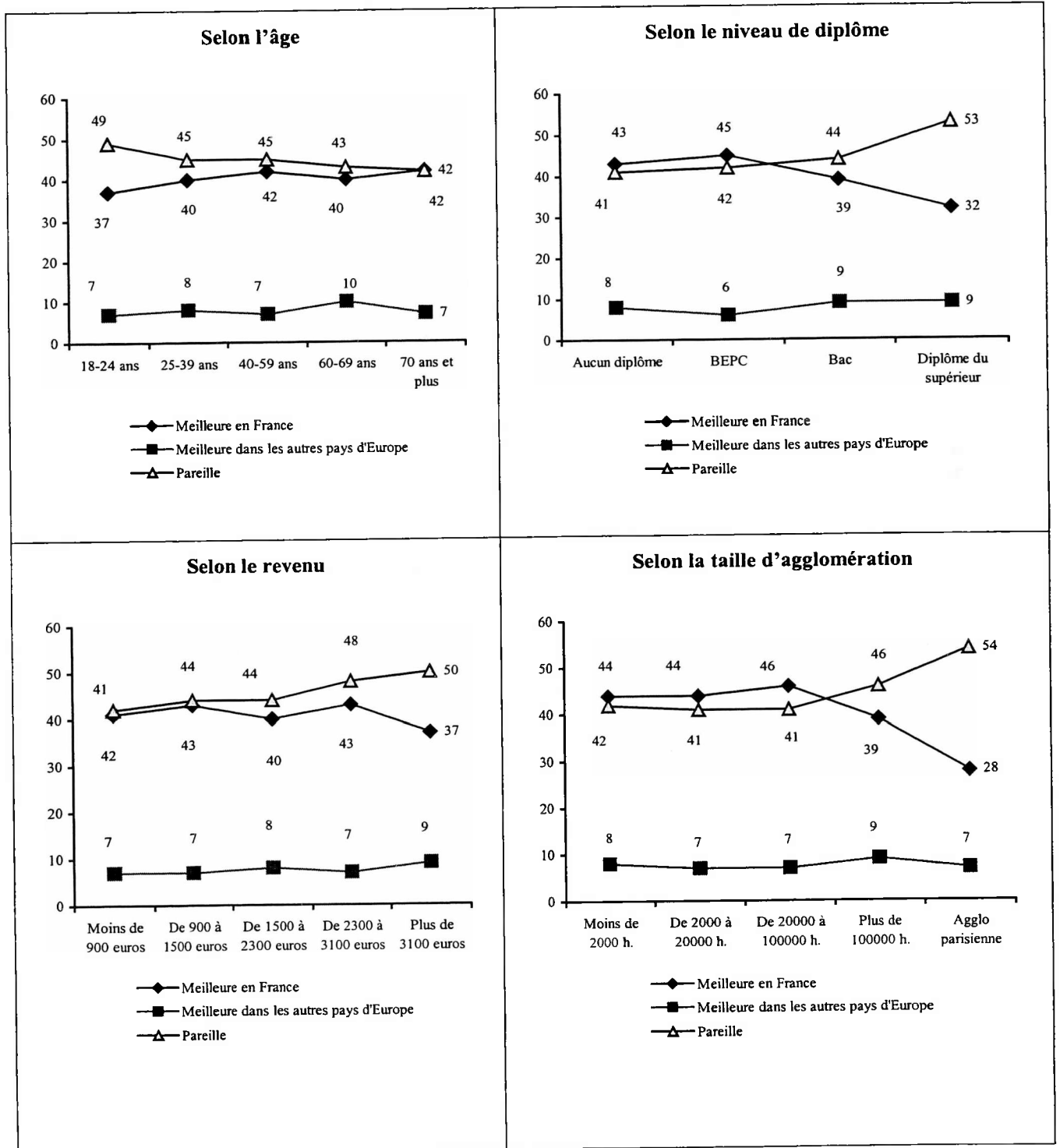


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Graphique 18

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

- Le confort -

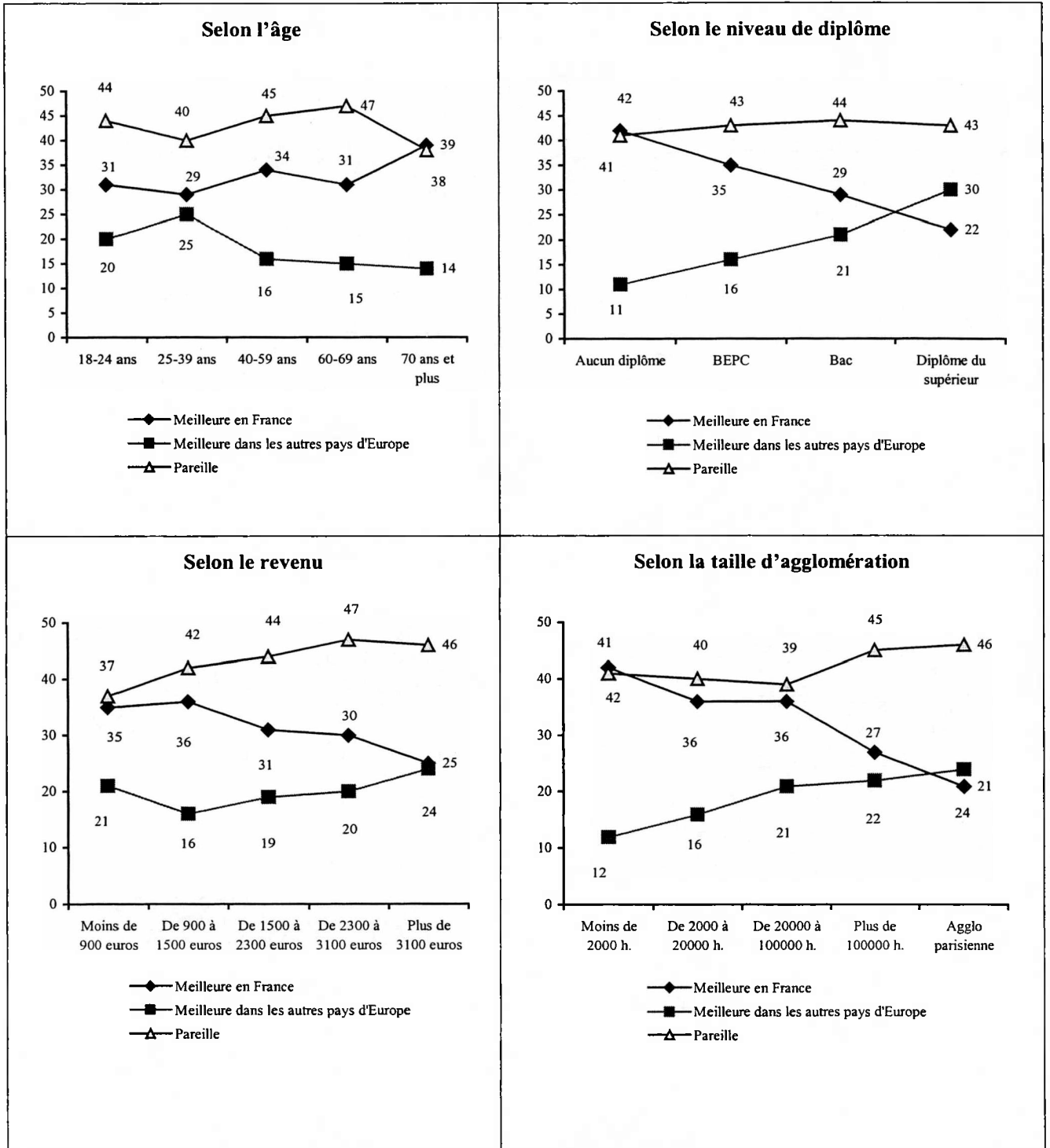


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Graphique 19

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

- L'accueil -

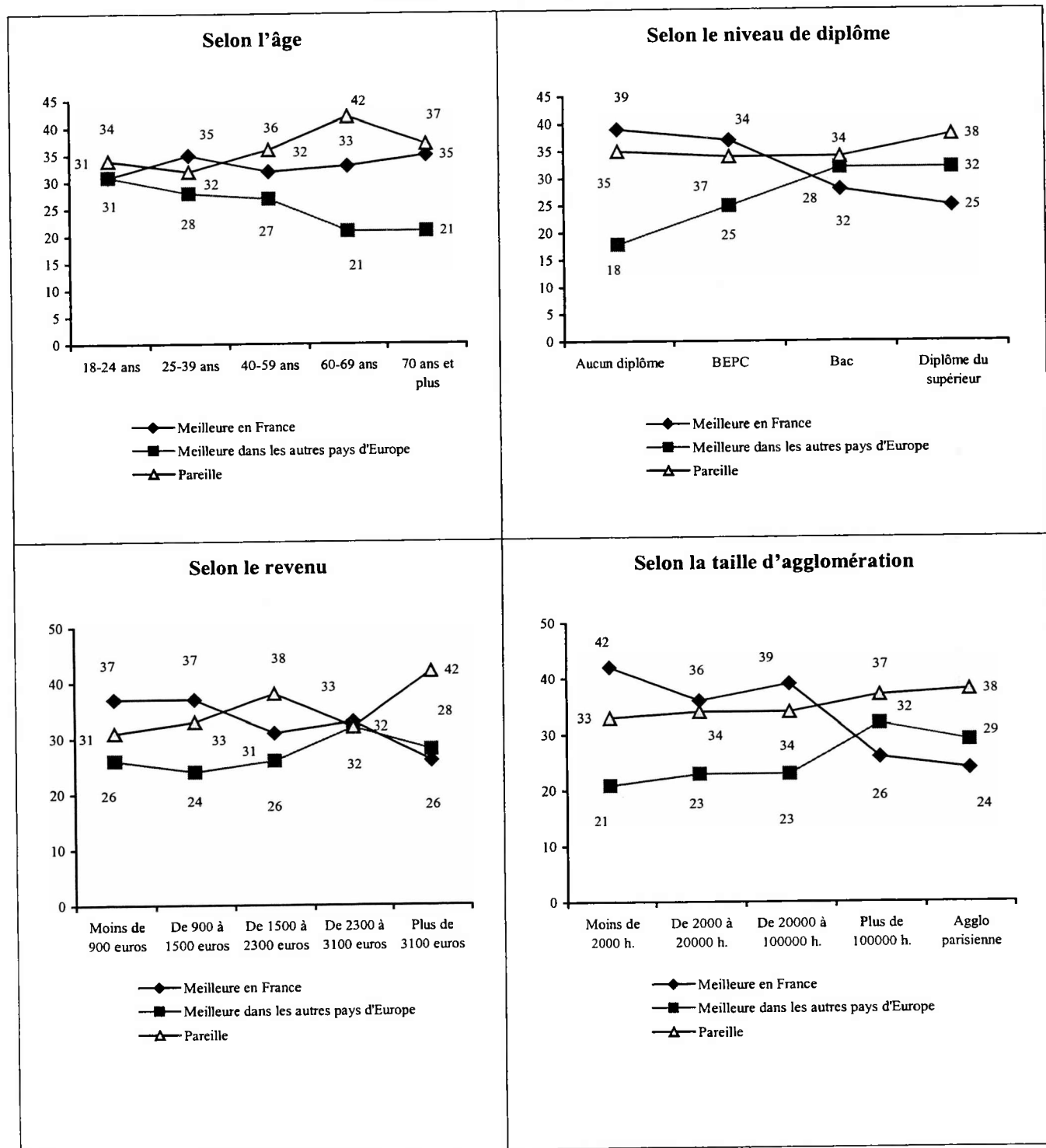


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », début 2004.

Graphique 20

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

- La propreté des espaces publics -



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

ANNEXES

Annexe 1 : Libellé des questions posées

Annexe 2 : Tableaux complémentaires

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

Vague de début 2004 de l'enquête du CREDOC sur « *Les Conditions de vie et les Aspirations des Français* »

Les vacances d'été

Q1 - Etes-vous parti au moins une fois en vacances (séjours d'au moins 4 nuits consécutives pour des raisons autres que professionnelles) ...

(Citez un à un - Une réponse par ligne)

	Oui	Non
. Au cours de l'été 2003 (de juin à septembre) ?	1	2
. Au cours de l'été 2002 (de juin à septembre) ?	1	2

**Si au moins une fois Oui,
poser Q2, sinon passer à
Q14**

Q2 - Avez-vous au moins une fois, au cours des étés 2002 ou 2003, fait un séjour de vacances en France (y compris DOM-TOM) ?

. Oui	1
. Non	2 Passer à Q14

Nous allons maintenant parler du dernier séjour de vacances d'été que vous avez fait en France (y compris DOM-TOM).

(Enquêteur : si plusieurs séjours, prendre le dernier)

Q3 - Etait-ce principalement ?

(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

Q4 - Quel mode d'hébergement principal avez-vous utilisé lors de ce séjour ?*(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 saisonnière	05
. La chambre d'hôtes	06
. La résidence de tourisme (Pierre et Vacances, Maéva ...)	07
. Le village de vacances, le club de vacances (VVF, Club Med ...)	08
. Votre propre résidence secondaire	09
. Un logement chez des parents, dans la famille	10
. Un logement chez des amis	11
. Ne sait pas	12

Q5 - Quand vous êtes en vacances d'été en France, quel est, parmi les éléments suivants, celui auquel vous accordez le plus d'importance ?*(Présentez la liste - une seule réponse)*

. Le cadre de vie local	1
. Les commerces	2
. L'hébergement	3
. La restauration	4
. Les activités sportives	5
. Les animations festives et culturelles	6
. Les services (Poste, banques,...)	7
. L'accueil et l'information	8
. Ne sait pas	9

Accueil et information**Q6 Voici un certain nombre d'éléments dont on peut disposer en vacances en matière d'information et d'accueil.****Parmi ces éléments, quel est celui qui, lors de votre dernier séjour de vacances d'été en France, vous a le plus satisfait ?***(Présentez la liste - Une seule réponse)*

. La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices du tourisme (et les syndicats d'initiative)	1
. La qualité de l'accueil et de l'information fournie par les professionnels qui vous ont hébergé (hôteliers, propriétaires de gîte ou de meublé ...)	2
. L'étendue des horaires d'ouverture des musées et des monuments	3
. La clarté de panneaux indicateurs (des villes, des curiosités et services divers)	4
. Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles	5
. La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces	6
. L'accueil par les habitants permanents	7
. Ne sait pas	8

Q7 Et quel est, dans cette même liste, l'élément qui vous a le moins satisfait lors de ce séjour ?

(Laissez la liste – Une seule réponse)

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| . La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices du tourisme (et les syndicats d'initiative) | 1 |
| . La qualité de l'accueil et de l'information fournie par les professionnels qui vous ont hébergé (hôteliers, propriétaires de gîte ou de meublé ...) | 2 |
| . L'étendue des horaires d'ouverture des musées et des monuments | 3 |
| . La clarté de panneaux indicateurs (des villes, des curiosités et services divers) | 4 |
| . Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles | 5 |
| . La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces | 6 |
| . L'accueil par les habitants permanents | 7 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 8 |

Environnement et cadre de vie

Q8 Voici maintenant un certain nombre d'éléments concernant l'environnement et le cadre de vie en vacances.

Parmi ces éléments, quel est celui qui, lors de votre dernier séjour de vacances d'été en France, vous a le plus satisfait ?

(Présentez la liste – Une seule réponse)

- | | |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| . La propreté des espaces publics | 01 |
| . Le calme | 02 |
| . Le nombre et/ou la propreté des sanitaires disponibles | 03 |
| . La qualité de l'urbanisme, du paysage, du fleurissement | 04 |
| . La qualité des animations | 05 |
| . La préservation des sites naturels | 06 |
| . La qualité des eaux de baignade | 07 |
| . La sécurité des biens et des personnes | 08 |
| . La possibilité de stationnement pour les voitures | 09 |
| . La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes | 10 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 11 |

Q9 Et quel est, dans cette même liste, l'élément qui vous a le moins satisfait lors de ce séjour ?

(Laissez la liste – Une seule réponse)

. La propreté des espaces publics	01
. Le calme	02
. Le nombre et/ou la propreté des sanitaires disponibles	03
. La qualité de l'urbanisme, du paysage, du fleurissement	04
. La qualité des animations	05
. La préservation des sites naturels	06
. La qualité des eaux de baignade	07
. La sécurité des biens et des personnes	08
. La possibilité de stationnement pour les voitures	09
. La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes	10
. <i>Ne sait pas</i>	11

Qualité du lieu d'hébergement

Q10 Voici un certain nombre d'éléments portant sur la qualité du lieu d'hébergement pendant les vacances.

Parmi ces éléments, quel est celui qui, lors de votre dernier séjour de vacances d'été en France, vous a le plus satisfait ?

(Présentez la liste – Une seule réponse)

. Le confort du lieu d'hébergement	1
. La taille et l'agencement de la chambre, du logement, de l'emplacement ..	2
. Les équipements disponibles sur place (sanitaire, mobilier ...)	3
. La décoration	4
. La possibilité de régler la température du logement (climatisation, chauffage)	5
. La qualité de la literie	6
. La qualité des aménagements extérieurs (équipements, espaces)	7
. Les équipements pour les enfants (lit, chaise ...)	8
. <i>Ne sait pas</i>	9

Q11 Et quel est, dans cette même liste, l'élément qui vous a le moins satisfait lors de ce séjour ?

(Laissez la liste – Une seule réponse)

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---|
| . Le confort du lieu d'hébergement | 1 |
| . La taille et l'agencement de la chambre, du logement, de l'emplacement .. | 2 |
| . Les équipements disponibles sur place (sanitaire, mobilier ...) | 3 |
| . La décoration | 4 |
| . La possibilité de régler la température du logement (climatisation, chauffage) | 5 |
| . La qualité de la literie | 6 |
| . La qualité des aménagements extérieurs (équipements, espaces) | 7 |
| . Les équipements pour les enfants (lit, chaise ...) | 8 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 9 |

Les services offerts sur le lieu d'hébergement

Q12 Voici un certain nombre d'éléments portant sur les services offerts sur le lieu d'hébergement des vacances.

Parmi ces éléments, quel est celui qui, lors de votre dernier séjour de vacances d'été en France, vous a le plus satisfait ?

(Présentez la liste – Une seule réponse)

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------|---|
| . La qualité de l'accueil (sourire, amabilité) | 1 |
| . La présence d'informations touristiques sur la région | 2 |
| . La propreté, l'hygiène | 3 |
| . L'absence de nuisances (sonores, visuelles, olfactives) | 4 |
| . Les services proposés pour les enfants (garde, animations) | 5 |
| . Les services proposés pour les adultes (activités, animations) | 6 |
| . La conformité de la prestation fournie par rapport aux attentes | 7 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 8 |

Q13 Et quel est, dans cette même liste, l'élément qui vous a le moins satisfait lors de ce séjour ?

(Laissez la liste – Une seule réponse)

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------|---|
| . La qualité de l'accueil (sourire, amabilité) | 1 |
| . La présence d'informations touristiques sur la région | 2 |
| . La propreté, l'hygiène | 3 |
| . L'absence de nuisances (sonores, visuelles, olfactives) | 4 |
| . Les services proposés pour les enfants (garde, animations) | 5 |
| . Les services proposés pour les adultes (activités, animations) | 6 |
| . La conformité de la prestation fournie par rapport aux attentes | 7 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 8 |

Les critères de choix

Q14 Quand vous voulez choisir un lieu de vacances d'été en France, à quel critère parmi ceux-ci accordez-vous le plus d'importance ?

(Présentez la liste – une seule réponse)

- . Le classement des hébergements par le Ministère du Tourisme (les étoiles) 1
- . Un label de qualité (dont dispose une région, une station, des hébergements).. 2
- . La marque (de l'hôtel, de la location, du club de vacances) 3
- . Les conseils des proches (amis, famille) 4
- . L'information fournie par les guides touristiques vendus en librairie 5
- . L'information fournie par les agences de voyages 6
- . Ne part jamais en vacances 7
- . Ne sait pas 8

La qualité des prestations touristiques

Q15 D'une façon générale, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous que la qualité des prestations offertes en France par chacun de ces interlocuteurs est plutôt très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

(Citez un à un – Une réponse par ligne)

	La qualité est plutôt ...				
	Très bonne	Assez bonne	Assez mauvaise	Très mauvaise	Ne sait pas
. Les offices du tourisme, les syndicats d'initiative ?.....	1	2	3	4	5
. Les agences de voyages ?.....	1	2	3	4	5
. Les restaurants ?.....	1	2	3	4	5
. Les hôtels ?.....	1	2	3	4	5
. Les résidences de tourisme (Pierre et Vacances, Maéva...) ?.....	1	2	3	4	5
. Les villages de vacances (VVF, Club Med...) ?.....	1	2	3	4	5
. Les locations saisonnières ?.....	1	2	3	4	5
. Les campings ?.....	1	2	3	4	5

Q16 Voici un certain nombre d'éléments que l'on peut rechercher quand on part en vacances. Selon vous, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous, pour chacun de ces critères, que la qualité est meilleure en France, meilleure dans les autres pays d'Europe ou pareille dans les deux cas :

(Citez un à un – une réponse par ligne)

	La qualité est-elle ...			
	Meilleure en France	Meilleure dans les autres pays d'Europe	Pareille	Ne sait pas
. Pour le confort ?	1	2	3	4
. Pour l'accueil ?	1	2	3	4
. Pour l'hygiène ?	1	2	3	4
. Pour la gastronomie ?	1	2	3	4
. Pour la sécurité des biens et des personnes ?	1	2	3	4
. Pour la propreté des espaces publics ?	1	2	3	4

* * *

*

ANNEXE 2 : Tableaux complémentaires

RAPPEL DE DONNÉES ANTERIEURES

Tableau A- 1
Les destinations choisies lors des vacances d'été de 1996 - 1997

- Champ : individus partis au moins une fois au cours d'un des deux étés 1996 ou 1997,
 soit 60% de la population en 1998 -

	<i>(en %)</i>
Total Littoral Français :	48
. Sur le littoral Normandie - Mer du Nord.....	7
. Sur le littoral Bretagne - Atlantique	21
. Sur le littoral Languedoc - Roussillon.....	8
. Sur le littoral Provence - Côte d'Azur, en Corse.....	12
 Total Montagne française :	 18
. Dans les Vosges, le Jura ou le Massif Central.....	5
. Dans les Alpes.....	6
. Dans les Pyrénées.....	7
 . Autre région de France	 14
. Itinérant en France sur plusieurs de ces régions	2
 . Dans les DOM-TOM.....	 1
 . A l'Etranger	 17
Total	100

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

RAPPEL DE DONNÉES ANTERIEURES

Tableau A- 2
Les principaux lieux de séjour choisis lors des vacances d'été de 1996 - 1997

- Champ : individus partis au moins une fois en France au cours d'un des deux étés précédant l'enquête, soit 50 % de la population en 1998 -

	<i>(en %)</i>
	Juin 1998
. A la mer, dans une petite station balnéaire, dans une petite ville littorale	32
. A la mer, dans une grande station balnéaire, dans une grande ville littorale	14
. A la mer, en retrait du littoral	17
Total Mer.....	63
. A la montagne, dans une station ou une ville de moyenne montagne.....	13
. A la montagne, dans une station ou une ville de haute montagne	5
Total Montagne.....	18
. A la campagne.....	14
. En ville	3
Total (y. c. nsp et itinérant).....	100

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

RAPPEL DE DONNÉES ANTERIEURES

Tableau A-3
Le mode d'hébergement principal utilisé lors des vacances d'été de 1996-1997

- Champ : individus partis au moins une fois en France au cours d'un des deux étés précédant l'enquête, soit 50 % de la population en 1998 -

(en %)

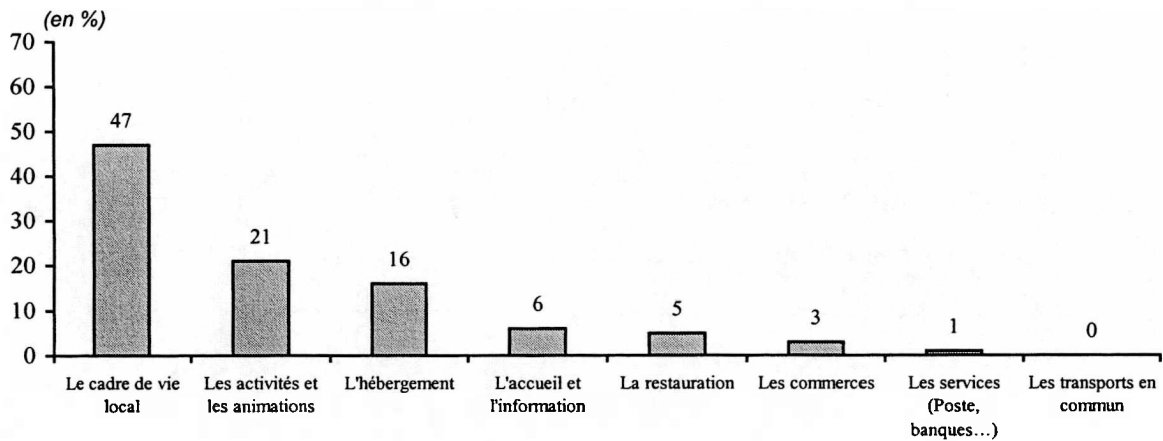
. L'hôtel 0, 1, ou 2 étoiles, ou non homologué.....	6	} 9
. L'hôtel 3 ou 4 étoiles.....	3	
. Le camping 1 ou 2 étoiles.....	10	} 22
. Le camping 3 ou 4 étoiles.....	12	
. La location meublée (appartement ou maison), le gîte ou la chambre d'hôtes.....	23	
. La résidence de tourisme.....	1	
. Le village de vacances, le club de vacances.....	5	
Total hébergement marchand.....	60	
. Votre propre résidence secondaire.....	7	
. Un logement chez des parents, dans la famille.....	24	
. Un logement chez des amis.....	9	
Total hébergement non marchand.....	40	
. <i>Ne sait pas, non-réponse</i>	0	
Total.....	100	

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

Graphique A- 4
RAPPEL DE DONNÉES ANTERIEURES

Quand vous êtes en vacances d'été, quel est, parmi les éléments suivants, celui auquel vous accordez le plus d'importance ?

- Champ : individus partis au moins une fois en France au cours d'un des deux étés précédant l'enquête, soit 50 % de la population en 1998 -



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

*En juin 1998, la personne interrogée devait fournir deux réponses. Nous présentons ici seulement la première réponse donnée.

RAPPEL DE DONNÉES ANTERIEURES

Tableau A- 5

L'environnement et le cadre de vie

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

- Champ : individus partis au moins une fois en France au cours d'un des deux étés précédant l'enquête, soit 50 % de la population en 1998 -

<i>Classement par ordre décroissant des réponses</i>	<i>(en %)</i> Elément le plus satisfaisant
. Le calme	44
. La qualité de l'urbanisme, du paysage, du fleurissement.....	15
. La propreté des espaces publics	10
. La qualité des eaux de baignade.....	9
. La facilité d'accès aux sites naturels	6
. La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes	4
. La sécurité des biens et des personnes	3
. La facilité de la circulation automobile	2
. Le nombre de sanitaires disponibles.....	2
. La possibilité de stationnement pour les voitures.....	1
. <i>Ne sait pas</i>	3
Total	100

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

Tableau A- 6

L'environnement et le cadre de vie

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

- Champ : individus partis au moins une fois en France au cours d'un des deux étés précédant l'enquête, soit 50 % de la population en 1998 -

<i>Classement par ordre décroissant des réponses</i>	<i>(en %)</i> Elément le moins satisfaisant
. La facilité de la circulation automobile	15
. La possibilité de stationnement pour les voitures.....	13
. La propreté des espaces publics	9
. La qualité des eaux de baignade.....	8
. Le calme	6
. Le nombre de sanitaires disponibles.....	6
. La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes	6
. La facilité d'accès aux sites naturels	5
. La sécurité des biens et des personnes	4
. La qualité de l'urbanisme, du paysage, du fleurissement.....	3
. <i>Ne sait pas</i>	25
Total	100

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

RAPPEL DE DONNÉES ANTERIEURES

Tableau A-7
L'hébergement

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

- Champ : individus partis au moins une fois en France au cours d'un des deux étés précédant l'enquête, soit 50 % de la population en 1998 -

<i>Classement par ordre décroissant des réponses</i>	<i>(en %)</i> Elément le plus satisfaisant
. L'absence de bruit	23
. La propreté	17
. Le confort	16
. La qualité de l'accueil	14
. Le prix	9
. La conformité à la prestation proposée en cas de réservation	4
. La qualité des aménagements extérieurs (équipements, espaces,...)	4
. La variété des menus	2
. La possibilité de régler la température du logement (climatisation, chauffage)	1
. La qualité de la literie	1
. La qualité du petit déjeuner	0
. <i>Ne sait pas</i>	8
Total.....	100

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

RAPPEL DE DONNÉES ANTERIEURES

Tableau A- 8
L'hébergement

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

- Champ : individus partis au moins une fois en France au cours d'un des deux étés précédant l'enquête, soit 50 % de la population en 1998 -

<i>Classement par ordre décroissant des réponses</i>	<i>(en %)</i> Elément le moins satisfaisant
. L'absence de bruit	11
. Le prix	9
. La qualité des aménagements extérieurs (équipements, espaces,...)	8
. Le confort	6
. La qualité de la literie	6
. La propreté	5
. La qualité de l'accueil	5
. La possibilité de régler la température du logement (climatisation, chauffage)	5
. La variété des menus	4
. La conformité à la prestation proposée en cas de réservation	2
. La qualité du petit déjeuner	0
. <i>Ne sait pas</i>	38
Total	100

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

RAPPEL DE DONNÉES ANTERIEURES

Tableau A- 9
L'accueil et l'information

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

- Champ : individus partis au moins une fois en France au cours d'un des deux étés précédant l'enquête, soit 50 % de la population 1998 -

<i>Classement par ordre décroissant des réponses</i>	<i>(en %)</i> Elément le plus satisfaisant
. L'accueil par les habitants permanents	40
. La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices du tourisme (et les syndicats d'initiative)	18
. La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces	15
. La présence de panneaux indicateurs (des villes, des curiosités et services divers).....	6
. L'étendue des horaires d'ouverture des musées et des monuments	4
. L'étendue des horaires d'ouverture des offices du tourisme (et des syndicats d'initiative)	3
. Le nombre de cabines téléphoniques disponibles	2
. Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles	2
. <i>Ne sait pas</i>	10
Total	100

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

RAPPEL DE DONNÉES ANTERIEURES

Tableau A- 10
L'accueil et l'information

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

- Champ : individus partis au moins une fois en France au cours d'un des deux étés précédant l'enquête, soit 50 % de la population en 1998 -

<i>Classement par ordre décroissant des réponses</i>	<i>(en %)</i> Elément le moins satisfaisant
. La présence de panneaux indicateurs (des villes, des curiosités et services divers).....	13
. Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles.....	10
. Le nombre de cabines téléphoniques disponibles.....	9
. L'accueil par les habitants permanents.....	7
. La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces.....	5
. La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices du tourisme (et les syndicats d'initiative).....	4
. L'étendue des horaires d'ouverture des musées et des monuments.....	4
. L'étendue des horaires d'ouverture des offices du tourisme (et des syndicats d'initiative).....	3
. <i>Ne sait pas</i>	44
Total	100

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

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

(en %)

	La qualité est plutôt...					Total
	Très bonne	Assez bonne	Assez mauvaise	Très mauvaise	<i>Ne sait pas</i>	
. Les offices du tourisme et les syndicats d'initiative.....	22	64	4	1	8	100
. Les agences de voyages.....	13	64	9	2	12	100
. Les restaurants	21	69	6	1	4	100
. Les hôtels.....	15	71	6	0	8	100
. Les résidences de tourisme (Pierre et Vacances, Maéva...)	11	53	7	1	28	100
. Les villages de vacances (VVF, Club Med...) ..	14	53	6	1	25	100
. Les locations saisonnières.....	11	63	10	1	16	100
. Les campings	13	59	10	3	15	100

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

Tableau B 2
Profil des individus partis en vacances d'été en 2002 ou 2003

(en %)

		Est parti en vacances d'été en 2002 ou 2003	N'est parti en vacances aucun de ces deux étés	Total (y c nsp)
Sexe	Homme.....	55	45	100
	Femme.....	53	47	100
Age	18 - 24 ans.....	60	40	100
	25 - 39 ans.....	62	38	100
	40 - 59 ans.....	55	45	100
	60 - 69 ans.....	54	46	100
	70 ans et plus.....	29	71	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	30	70	100
	Bepc.....	51	49	100
	Bac.....	64	36	100
	Diplôme du supérieur.....	75	25	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	37	63	100
	Cadre supérieur.....	82	18	100
	Profession intermédiaire.....	72	28	100
	Employé.....	60	40	100
	Ouvrier.....	47	53	100
	Reste au foyer.....	38	62	100
	Retraité.....	43	57	100
	Etudiant.....	59	41	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	39	61	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	41	59	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	56	44	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	66	34	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	82	18	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	43	57	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	45	55	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	50	50	100
	Plus de 100 000 habitants.....	59	41	100
	Paris et agglomération parisienne.....	74	26	100
Ensemble de la population.....		54	46	100

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

Tableau B 3

Lieu principal de séjour au cours des deux derniers étés

- Champ : individus partis au moins une fois en vacances d'été en France en 2002 ou 2003, soit 54% de la population -

(en %)

		Mer	Montagne	Campagne	Total (y c autres destinations)
Sexe	Homme.....	55	17	25	100
	Femme.....	56	16	21	100
Age	18 - 24 ans.....	57	(17)	18	100
	25 - 39 ans.....	62	14	20	100
	40 - 59 ans.....	55	19	21	100
	60 - 69 ans.....	45	(19)	30	100
	70 ans et plus.....	44	(11)	41	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	49	(22)	(20)	100
	Bepc.....	56	17	24	100
	Bac.....	61	16	16	100
	Diplôme du supérieur.....	54	14	27	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(72)	(8)	(12)	100
	Cadre supérieur.....	55	20	23	100
	Profession intermédiaire.....	50	16	30	100
	Employé.....	62	20	14	100
	Ouvrier.....	56	(16)	(19)	100
	Reste au foyer.....	59	(13)	(25)	100
	Retraité.....	45	16	33	100
Etudiant.....	65	(15)	(11)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	56	(14)	(21)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	52	(19)	26	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	52	17	26	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	62	18	16	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	58	15	23	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	57	19	18	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	51	22	18	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	55	(16)	(21)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	57	17	22	100
	Paris et agglomération parisienne.....	54	(11)	33	100
Ensemble de la population.....		55	17	23	100

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

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau B 4– Quand vous êtes en vacances d’été en France, quel est, parmi les éléments suivants, celui auquel vous accordez le plus d’importance ?

- Champ : individus partis au moins une fois en vacances d’été en France en 2002 ou 2003, soit 54% de la population -

(en %)

		Le cadre de vie local	L’hébergement	Les activités festives et culturelles	Les activités sportives	La restauration	L’accueil et l’information	Les commerces	Total (y c nsp)
Sexe	Homme.....	59	15	10	(6)	(4)	(2)	(2)	100
	Femme.....	59	15	12	(4)	(3)	(3)	(3)	100
Age	18 - 24 ans.....	37	(11)	(22)	(16)	(4)	(3)	(4)	100
	25 - 39 ans.....	61	14	12	(5)	(3)	(2)	(1)	100
	40 - 59 ans.....	64	14	9	(4)	(2)	(3)	(2)	100
	60 - 69 ans.....	62	(15)	(11)	Ns	(5)	(3)	(3)	100
	70 ans et plus.....	56	(26)	(3)	Ns	(8)	(1)	(6)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	51	24	(10)	(3)	(2)	(2)	(6)	100
	Bepc.....	56	16	11	(4)	(6)	(3)	(3)	100
	Bac.....	63	(12)	(12)	(6)	(2)	(2)	(2)	100
	Diplôme du supérieur.....	63	12	12	(6)	(3)	(3)	(1)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(59)	(6)	(19)	(9)	(4)	Ns	(3)	100
	Cadre supérieur.....	67	(13)	(10)	(7)	(1)	(2)	Ns	100
	Profession intermédiaire.....	71	(12)	(7)	(4)	(1)	(2)	(1)	100
	Employé.....	54	17	(11)	(6)	(5)	(3)	(4)	100
	Ouvrier.....	54	(15)	(17)	(3)	(7)	(2)	(2)	100
	Reste au foyer.....	62	(18)	(8)	(3)	(5)	(4)	Ns	100
	Retraité.....	57	19	(10)	Ns	(5)	(3)	(5)	100
Etudiant.....	41	(11)	(19)	(16)	(4)	(3)	(3)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	58	(13)	(17)	(4)	(3)	Ns	(4)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	54	(14)	(14)	(5)	(7)	(4)	(1)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	58	17	13	(3)	(4)	(3)	(2)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	54	(13)	(11)	(7)	(6)	(3)	(5)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	66	15	(9)	(6)	(1)	(3)	(1)	100
Taille d’agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	56	17	13	(2)	(6)	(2)	(3)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	57	(17)	(10)	(5)	(4)	(4)	(2)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	57	(18)	(11)	(6)	(3)	(2)	(2)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	59	14	12	(5)	(3)	(3)	(3)	100
	Paris et agglomération parisienne.....	65	(11)	(9)	(6)	(3)	(2)	(2)	100
Ensemble de la population.....		59	15	11	5	4	3	3	100

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

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau B 5- L'élément le plus satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière d'environnement et de cadre de vie

- Champ : individus partis au moins une fois en vacances d'été en France en 2002 ou 2003, soit 54% de la population -

(en %)

		Le calme	La préservation des sites naturels	La qualité du paysage	La qualité des eaux de baignade	La propreté des espaces publics	La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes	La qualité des animations	Total (y c autres réponses et nsp)
Sexe	Homme	44	14	14	9	(5)	(5)	(3)	100
	Femme	41	17	12	8	8	(3)	(3)	100
Age	18 - 24 ans.....	37	(13)	(11)	(13)	(5)	(6)	(6)	100
	25 - 39 ans.....	40	15	12	10	(6)	(6)	(4)	100
	40 - 59 ans.....	43	20	12	(7)	(7)	(3)	(2)	100
	60 - 69 ans.....	50	(13)	(14)	(5)	(8)	(1)	(3)	100
	70 ans et plus	45	(8)	(20)	(2)	(7)	(4)	Ns	100
Diplôme	Aucun, Cep	48	(7)	(13)	(8)	(9)	(3)	(3)	100
	Bepc	45	12	13	7	9	(2)	(3)	100
	Bac	37	23	(13)	(6)	(6)	(3)	(5)	100
	Diplôme du supérieur.....	40	19	13	10	(4)	(6)	(3)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(45)	(20)	(3)	(8)	(3)	(5)	(9)	100
	Cadre supérieur.....	36	26	(15)	(7)	(4)	(5)	(3)	100
	Profession intermédiaire	43	20	(12)	(10)	(4)	(5)	(2)	100
	Employé.....	40	(13)	(11)	(10)	(10)	(4)	(3)	100
	Ouvrier.....	47	(9)	(9)	(7)	(11)	(3)	(5)	100
	Reste au foyer	45	(14)	(14)	(10)	(9)	(4)	(1)	100
	Retraité.....	47	(12)	17	(5)	(7)	(2)	(2)	100
Etudiant.....	(30)	(17)	(16)	(11)	(4)	(6)	(5)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	44	(20)	(10)	(3)	(5)	(7)	(3)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	52	(13)	(7)	(6)	(12)	(1)	Ns	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	43	16	13	(7)	(6)	(2)	(4)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	41	(14)	(12)	(9)	(9)	(2)	(5)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	34	17	16	14	(5)	(6)	(4)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	42	15	(8)	(7)	(7)	(6)	(5)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	40	(11)	(14)	(10)	(10)	(5)	(3)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	38	(16)	(20)	(5)	(9)	(3)	(2)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	45	14	14	9	(6)	(3)	(3)	100
	Paris et agglomération parisienne	42	21	(11)	(9)	(6)	(1)	(3)	100
Ensemble de la population		42	16	13	8	7	4	3	100

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

Les items « la sécurité des biens et des personnes », « le nombre et la propreté des sanitaires disponibles » et « la possibilité de stationnement pour les voitures » n'ont pas été croisés avec les variables socio-démographiques en raison de la faiblesse des effectifs de réponses.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau B 6– L'élément le moins satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière d'environnement et de cadre de vie

- Champ : individus partis au moins une fois en vacances d'été en France en 2002 ou 2003, soit 54% de la population -

(en %)		La possibilité de stationnement pour les voitures	La propreté des espaces publics	La qualité des eaux de baignade	La facilité de circulation pour les piétons et les cyclistes	La qualité des animations	La nombre et la propreté des sanitaires disponibles	Le calme	Total (y c autres réponses et nsp)
Sexe	Homme.....	25	8	7	10	6	7	6	100
	Femme.....	25	11	10	6	9	9	(4)	100
Age	18 - 24 ans.....	(22)	(10)	(6)	(3)	(7)	(14)	(6)	100
	25 - 39 ans.....	25	11	8	10	10	(7)	(6)	100
	40 - 59 ans.....	27	8	9	(8)	(8)	(7)	(3)	100
	60 - 69 ans.....	25	(10)	(11)	(7)	(4)	(9)	(6)	100
	70 ans et plus.....	(22)	(7)	(4)	(7)	(5)	(11)	(6)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	23	(6)	(10)	(8)	(4)	(7)	(6)	100
	Bepc.....	28	10	9	(6)	(7)	8	(5)	100
	Bac.....	24	(12)	(10)	(8)	(9)	(5)	(5)	100
	Diplôme du supérieur.....	22	(8)	(6)	10	9	12	(5)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(28)	Ns	(8)	(3)	(5)	(4)	Ns	100
	Cadre supérieur.....	25	(12)	(6)	(9)	(8)	(7)	(5)	100
	Profession intermédiaire.....	25	(8)	(8)	(10)	(10)	(7)	(4)	100
	Employé.....	28	(11)	(7)	(6)	(11)	(9)	(4)	100
	Ouvrier.....	28	(8)	(12)	(8)	(6)	(4)	(5)	100
	Reste au foyer.....	(25)	(9)	(14)	(11)	(6)	(8)	(5)	100
	Retraité.....	22	(9)	(8)	(7)	(5)	(11)	(6)	100
Etudiant.....	(18)	(13)	(6)	(5)	(5)	(14)	(10)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(27)	(16)	(11)	(3)	(6)	(9)	(4)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	(19)	(7)	(10)	(10)	(11)	(5)	(6)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	26	(10)	(8)	(6)	(7)	(9)	(5)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	29	(9)	(8)	(10)	(6)	(9)	(4)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	27	(10)	(9)	(9)	(8)	(9)	(4)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	26	(12)	(3)	(7)	(9)	(9)	(5)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	30	(7)	(5)	(7)	(4)	(4)	(5)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	25	(12)	(14)	(8)	(7)	(7)	(4)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	25	9	(8)	10	9	11	(4)	100
	Paris et agglomération parisienne.....	20	(8)	(12)	(6)	(7)	(7)	(7)	100
Ensemble de la population.....		25	10	8	8	8	8	5	100

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

Les items « la préservation des sites naturels », « la sécurité des biens et des personnes » et « La qualité du paysage » n'ont pas été croisés avec les variables socio-démographiques en raison de la faiblesse des effectifs de réponses.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau B 7- L'élément le plus satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière de qualité du lieu d'hébergement

- Champ : individus partis au moins une fois en vacances d'été en France en 2002 ou 2003, soit 54% de la population -

(en %)

		Le confort	Les équipements disponibles sur place	La qualité des aménagements extérieurs	La taille et l'agencement de la chambre, du logement, de l'emplacement	La qualité de la literie	La décoration	Total (y c autres réponses et nsp)
Sexe	Homme.....	52	13	10	9	(2)	(3)	100
	Femme	50	10	13	9	(4)	(2)	100
Age	18 - 24 ans.....	46	(15)	(14)	(10)	(3)	(2)	100
	25 - 39 ans.....	46	14	13	11	(2)	(4)	100
	40 - 59 ans.....	53	10	12	(8)	(4)	(2)	100
	60 - 69 ans.....	57	(7)	(8)	(6)	(3)	(3)	100
	70 ans et plus.....	61	(6)	(5)	(8)	(1)	(1)	100
Diplôme	Aucun, Cep	55	(13)	(7)	(4)	(4)	(2)	100
	Bepc	50	13	11	8	(3)	(4)	100
	Bac	51	(12)	(12)	(11)	(3)	(1)	100
	Diplôme du supérieur.....	51	(8)	14	11	(2)	(2)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(46)	(15)	(17)	(8)	(3)	Ns)	100
	Cadre supérieur.....	41	(11)	(14)	(13)	(4)	(6)	100
	Profession intermédiaire.....	55	(10)	(14)	(6)	(3)	(2)	100
	Employé.....	51	(11)	(14)	(10)	(3)	(2)	100
	Ouvrier.....	49	(15)	(9)	(8)	(4)	(2)	100
	Reste au foyer	51	(10)	(9)	(9)	(3)	(3)	100
	Retraité.....	57	(8)	(7)	(7)	(3)	(2)	100
Etudiant.....	44	(19)	(10)	(12)	(2)	(2)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	54	(7)	(14)	(5)	(4)	(3)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	58	(9)	(8)	(7)	(3)	(2)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	46	12	13	(8)	(4)	(3)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	51	(15)	(11)	(12)	(2)	(2)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	51	14	(12)	(10)	(3)	(2)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	55	13	(8)	(8)	(1)	(3)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	48	(15)	(9)	(8)	(3)	(3)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	36	(11)	(14)	(21)	(5)	(4)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	50	13	16	(7)	(3)	(1)	100
	Paris et agglomération parisienne	58	(6)	(9)	(7)	(3)	(2)	100
Ensemble de la population		51	12	12	9	3	3	100

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

Tableau B 8– L'élément le moins satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière de qualité du lieu d'hébergement

- Champ : individus partis au moins une fois en vacances d'été en France en 2002 ou 2003, soit 54% de la population -

(en %)

		La décoration	La possibilité de régler la température	La qualité de la literie	La qualité des aménagements extérieurs	La taille et l'agencement de la chambre, du logement, de l'emplacement	Les équipements disponibles sur place	Les équipements pour les enfants	Le confort	Total (y c autres réponses et nsp)
Sexe	Homme.....	15	10	9	10	6	(5)	6	(3)	100
	Femme.....	14	13	12	10	(5)	6	(5)	(5)	100
Age	18 - 24 ans.....	(9)	(7)	(12)	(11)	(10)	(10)	(7)	(3)	100
	25 - 39 ans.....	15	11	13	9	(7)	(5)	(7)	(6)	100
	40 - 59 ans.....	17	13	9	10	(4)	(2)	(4)	(3)	100
	60 - 69 ans.....	(9)	(15)	(10)	(14)	(5)	(9)	(3)	(4)	100
	70 ans et plus.....	(18)	(13)	(5)	(8)	(3)	(5)	(4)	(1)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(16)	(15)	(5)	(6)	(3)	(8)	(6)	(6)	100
	Bepc.....	13	12	9	13	(5)	(3)	(4)	(4)	100
	Bac.....	(14)	(11)	(11)	(11)	(6)	(7)	(8)	(3)	100
	Diplôme du supérieur.....	15	10	13	(7)	(8)	(5)	(5)	(3)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(19)	(11)	(18)	(13)	(3)	Ns	Ns	Ns	100
	Cadre supérieur.....	(10)	(7)	(14)	(9)	(9)	(4)	(5)	(6)	100
	Profession intermédiaire.....	(13)	16	(9)	(7)	(7)	(2)	(4)	(1)	100
	Employé.....	14	(11)	(11)	(10)	(3)	(5)	(7)	(7)	100
	Ouvrier.....	(22)	(9)	(7)	(13)	(5)	(5)	(6)	(5)	100
	Reste au foyer.....	(15)	(17)	(16)	(6)	(1)	(6)	(5)	(5)	100
	Retraité.....	(14)	(13)	(7)	(12)	(5)	(8)	(5)	(3)	100
Etudiant.....	(10)	(8)	(12)	(9)	(14)	(10)	(6)	(2)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(16)	(11)	(10)	(8)	(8)	(9)	(4)	(7)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	(11)	(14)	(6)	(10)	(7)	(4)	(2)	(6)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	14	14	(10)	(10)	(4)	(6)	(5)	(5)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	16	(9)	(14)	(12)	(4)	(3)	(7)	(3)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	(13)	(10)	(13)	(11)	(7)	(5)	(9)	(3)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	17	(11)	(10)	14	(6)	(3)	(5)	(3)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	(14)	(9)	(10)	(10)	(5)	(6)	(5)	(4)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	(13)	(10)	(8)	(8)	(9)	(6)	(7)	(8)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	15	16	11	9	(6)	(5)	(5)	(3)	100
	Paris et agglomération parisienne.....	(12)	(10)	(11)	(8)	(3)	(6)	(6)	(5)	100
Ensemble de la population.....		14	12	10	10	6	5	5	4	100

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

Tableau B 9- L'élément le plus satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière de services offerts sur le lieu d'hébergement

- Champ : individus partis au moins une fois en vacances d'été en France en 2002 ou 2003, soit 54% de la population -

(en %)

		La qualité de l'accueil	L'absence de nuisances	La propreté, l'hygiène	La présence d'informations touristiques sur la région	La conformité de la prestation fournie par rapport aux attentes	Les services proposés pour les adultes	Total (y c autres réponses et nsp)
Sexe	Homme.....	41	17	15	10	6	(3)	100
	Femme.....	32	18	16	12	7	(3)	100
Age	18 - 24 ans.....	33	(18)	(12)	(14)	(6)	(5)	100
	25 - 39 ans.....	37	18	17	10	(7)	(2)	100
	40 - 59 ans.....	38	17	16	10	(7)	(4)	100
	60 - 69 ans.....	44	(17)	(14)	(10)	(4)	(4)	100
	70 ans et plus.....	(26)	(17)	(14)	(15)	(9)	(1)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	40	(16)	(17)	(8)	(4)	(3)	100
	Bepc.....	39	17	19	9	(4)	(4)	100
	Bac.....	30	18	16	(10)	(10)	(3)	100
	Diplôme du supérieur.....	37	19	10	14	(9)	(2)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(33)	(23)	(13)	(12)	(5)	(4)	100
	Cadre supérieur.....	37	(17)	(13)	(14)	(13)	(1)	100
	Profession intermédiaire.....	43	(12)	17	(8)	(9)	(2)	100
	Employé.....	36	20	19	(9)	(5)	(5)	100
	Ouvrier.....	37	(16)	(15)	(13)	(7)	(3)	100
	Reste au foyer.....	(36)	(18)	(14)	(7)	(3)	(3)	100
	Retraité.....	37	18	(13)	(14)	(6)	(3)	100
Etudiant.....	(26)	(23)	(16)	(10)	(4)	(5)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	36	(19)	(11)	(12)	(4)	(1)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	39	22	(15)	(9)	(3)	(3)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	39	17	14	(9)	(8)	(3)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	38	19	18	(9)	(9)	(3)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	36	17	(13)	16	(9)	(3)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	35	17	22	(9)	(7)	(4)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	38	(17)	(16)	(12)	(6)	(1)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	32	(16)	(18)	(13)	(9)	(7)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	40	18	14	11	(7)	(2)	100
	Paris et agglomération parisienne.....	36	19	(10)	(12)	(6)	(3)	100
Ensemble de la population.....		37	17	16	11	7	3	100

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

Tableau B 10- L'élément le moins satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière de services offerts sur le lieu d'hébergement

- Champ : individus partis au moins une fois en vacances d'été en France en 2002 ou 2003, soit 54% de la population -

(en %)

		Les services proposés pour les adultes	L'absence de nuisances	La propreté, l'hygiène	La présence d'informations touristiques sur la région	Les services proposés pour les enfants	La conformité de la prestation fournie par rapport aux attentes	La qualité de l'accueil	Total (y c autres réponses et nsp)
Sexe	Homme	15	11	13	10	9	(5)	(4)	100
	Femme	12	13	12	9	10	7	6	100
Age	18 - 24 ans.....	(11)	(8)	(16)	(12)	(6)	(10)	(7)	100
	25 - 39 ans.....	12	12	14	13	11	(5)	(5)	100
	40 - 59 ans.....	15	13	10	8	11	(6)	(5)	100
	60 - 69 ans.....	(16)	(13)	(13)	(6)	(5)	(7)	(5)	100
	70 ans et plus	(13)	(12)	(8)	(7)	(5)	(4)	(7)	100
Diplôme	Aucun, Cep	(14)	(12)	(16)	(5)	(6)	(8)	(7)	100
	Bepc	12	12	12	9	12	7	(5)	100
	Bac.....	(14)	(13)	(11)	(12)	(10)	(3)	(5)	100
	Diplôme du supérieur.....	16	11	12	11	(8)	(6)	(5)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(6)	(13)	(20)	(4)	(14)	Ns	(3)	100
	Cadre supérieur.....	(18)	(12)	(15)	(7)	(9)	(4)	(3)	100
	Profession intermédiaire	(13)	(12)	(13)	(9)	(8)	(5)	(3)	100
	Employé.....	(12)	(11)	(11)	(12)	(13)	(6)	(7)	100
	Ouvrier.....	(15)	(14)	(13)	(11)	(11)	(9)	(4)	100
	Reste au foyer	(11)	(11)	(10)	(14)	(15)	(8)	(4)	100
	Retraité.....	17	(12)	(11)	(7)	(6)	(6)	(6)	100
Etudiant.....	(10)	(12)	(10)	(13)	(4)	(9)	(10)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(15)	(11)	(13)	(12)	(3)	(7)	(10)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	(14)	(10)	(10)	(14)	(8)	(7)	(2)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	(11)	11	14	(10)	(9)	(7)	(6)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	16	(13)	(10)	(13)	(11)	(3)	(5)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	17	(13)	14	(6)	14	(7)	(4)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	15	14	15	(8)	(8)	(7)	(7)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	(11)	(14)	(12)	(6)	(11)	(5)	(4)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	(15)	(11)	(13)	(15)	(9)	(3)	(5)	100
	Plus de 100 000 habitants	(14)	11	13	10	12	(8)	(5)	100
	Paris et agglomération parisienne	(13)	(10)	(9)	(12)	(6)	(6)	(5)	100
Ensemble de la population		14	12	12	10	9	6	5	100

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

Tableau B 11- L'élément le plus satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière d'accueil et d'information

- Champ : individus partis au moins une fois en vacances d'été en France en 2002 ou 2003, soit 54% de la population -

(en %)

		L'accueil par les habitants permanents	La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices du tourisme	La qualité de l'accueil et de l'information fournie par les professionnels qui vous ont hébergé	La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces	La clarté des panneaux indicateurs	L'étendue des horaires des musées et des monuments	Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles	Total (y c autres réponses et nsp)
Sexe	Homme.....	32	24	22	10	(5)	(3)	(2)	100
	Femme.....	32	21	21	11	(4)	(4)	(2)	100
Age	18 - 24 ans.....	32	(15)	(19)	(16)	(4)	(2)	(6)	100
	25 - 39 ans.....	31	22	23	12	(5)	(3)	(2)	100
	40 - 59 ans.....	31	25	23	9	(4)	(3)	(1)	100
	60 - 69 ans.....	31	23	23	(7)	(7)	(6)	Ns	100
	70 ans et plus.....	40	(25)	(15)	(7)	(2)	(7)	Ns	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	28	26	(18)	(10)	(7)	(6)	Ns	100
	Bepc.....	32	22	23	11	(4)	(3)	(3)	100
	Bac.....	29	22	27	(11)	(5)	(3)	Ns	100
	Diplôme du supérieur.....	35	23	19	10	(4)	(3)	(2)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(31)	(11)	(24)	(7)	(14)	(7)	(5)	100
	Cadre supérieur.....	29	30	25	(6)	(3)	(1)	(3)	100
	Profession intermédiaire.....	32	17	24	(12)	(5)	(3)	(1)	100
	Employé.....	30	27	20	(11)	(4)	(3)	(3)	100
	Ouvrier.....	32	24	(21)	(13)	(3)	(3)	(2)	100
	Reste au foyer.....	43	(18)	24	(6)	(4)	Ns	Ns	100
	Retraité.....	33	25	20	(8)	(5)	(7)	Ns	100
	Etudiant.....	(32)	(15)	(16)	(20)	(5)	(3)	(2)	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(27)	(19)	(23)	(11)	(6)	(5)	(3)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	39	(20)	(18)	(10)	(5)	(4)	(2)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	34	22	20	(10)	(5)	(5)	(2)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	27	21	24	(15)	(4)	(3)	(3)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	29	28	25	(10)	(3)	(2)	Ns	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	34	26	19	(8)	(4)	(3)	(3)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	30	21	23	(11)	(6)	(3)	(3)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	28	25	23	(9)	(7)	(5)	(1)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	36	20	22	13	(3)	(2)	(1)	100
	Paris et agglomération parisienne.....	29	23	22	(10)	(4)	(5)	(1)	100
Ensemble de la population.....		32	23	22	11	5	3	2	100

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

Tableau B 12– L'élément le moins satisfaisant du dernier séjour d'été en France, en matière d'accueil et d'information

- Champ : individus partis au moins une fois en vacances d'été en France en 2002 ou 2003, soit 54% de la population -

(en %)

		La clarté des panneaux indicateurs	Le nombre de distributeurs automatiques de billets disponibles	L'étendue des horaires des musées et des monuments	L'accueil par les habitants permanents	La qualité de l'accueil et de l'information dans les offices du tourisme	La qualité de l'accueil et de l'information fournie par les professionnels qui vous ont hébergé	La qualité de l'accueil et l'étendue des horaires d'ouverture des commerces	Total (y c autres réponses et nsp)
Sexe	Homme.....	21	17	10	6	8	6	7	100
	Femme.....	20	15	12	8	6	6	6	100
Age	18 - 24 ans.....	(19)	(16)	(11)	(10)	(6)	(8)	(8)	100
	25 - 39 ans.....	20	19	13	(7)	9	(7)	(7)	100
	40 - 59 ans.....	21	13	11	(6)	(6)	(6)	(6)	100
	60 - 69 ans.....	21	(13)	(13)	(7)	(4)	(5)	(5)	100
	70 ans et plus.....	(17)	(18)	(5)	(9)	(5)	(3)	(4)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(16)	(17)	(8)	(7)	(7)	(4)	(5)	100
	Bepc.....	21	14	8	8	(6)	(7)	(6)	100
	Bac.....	16	16	15	(7)	(11)	(4)	(6)	100
	Diplôme du supérieur.....	24	17	14	(7)	(5)	(6)	(7)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(16)	(7)	(14)	(3)	(8)	(3)	(12)	100
	Cadre supérieur.....	(20)	(18)	(16)	(5)	(6)	(3)	(8)	100
	Profession intermédiaire.....	20	16	(14)	(7)	(5)	(8)	(5)	100
	Employé.....	24	15	(10)	(4)	(12)	(7)	(5)	100
	Ouvrier.....	(16)	(15)	(10)	(10)	(4)	(10)	(7)	100
	Reste au foyer.....	(22)	(19)	(14)	(11)	(5)	(1)	(5)	100
	Retraité.....	21	15	(8)	(8)	(5)	(4)	(6)	100
Etudiant.....	(16)	(17)	(10)	(9)	(8)	(6)	(7)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(13)	(16)	(12)	(5)	(8)	(7)	(9)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	(16)	(15)	(11)	(9)	(9)	(7)	(6)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	18	17	12	(6)	(9)	(6)	(7)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	22	(14)	(11)	(8)	(7)	(6)	(8)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	28	18	(13)	(7)	(3)	(6)	(6)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	19	16	(11)	(5)	(8)	(8)	(6)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	21	(10)	(10)	(5)	(6)	(4)	(8)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	24	(14)	(8)	(6)	(9)	(9)	(4)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	20	19	12	(8)	(6)	(5)	(6)	100
	Paris et agglomération parisienne.....	18	15	(13)	(11)	(5)	(4)	(6)	100
Ensemble de la population.....		20	16	11	7	7	6	6	100

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

Tableau B 13- Quand vous voulez choisir un lieu de vacances d'été en France, à quel critère parmi ceux-ci accordez-vous le plus d'importance ?
 - Champ : ensemble de la population, à l'exclusion de ceux qui déclarent ne jamais partir en vacances, soit 85% de la population -

(en %)

		Les conseils des proches	Un label de qualité	L'information fournie par les guides touristiques vendus en librairie	Le classement des hébergements par le Ministère du Tourisme	L'information fournie par les agences de voyage	La marque	Total (y c nsp)
Sexe	Homme.....	52	15	11	7	4	6	100
	Femme.....	52	13	11	7	7	5	100
Age	18 - 24 ans.....	58	(9)	(7)	(8)	(5)	(6)	100
	25 - 39 ans.....	59	11	9	6	(4)	5	100
	40 - 59 ans.....	49	17	13	7	5	5	100
	60 - 69 ans.....	43	15	15	(8)	(6)	(6)	100
	70 ans et plus.....	43	14	(13)	(6)	(11)	(7)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	52	11	(7)	(7)	9	(7)	100
	Bepc.....	51	14	11	8	7	5	100
	Bac.....	50	16	13	6	(4)	(4)	100
	Diplôme du supérieur.....	54	13	13	5	(3)	(6)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	64	(11)	(3)	(9)	(5)	(8)	100
	Cadre supérieur.....	45	(15)	(16)	(7)	(3)	(9)	100
	Profession intermédiaire.....	52	19	(9)	(6)	(4)	(5)	100
	Employé.....	54	14	12	(7)	(6)	(3)	100
	Ouvrier.....	55	10	10	(8)	(4)	(6)	100
	Reste au foyer.....	59	(9)	(11)	(6)	(4)	(4)	100
	Retraité.....	43	17	14	(7)	10	(6)	100
Etudiant.....	56	(9)	(10)	(7)	(7)	(5)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	55	(11)	(9)	(7)	(5)	(6)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	56	11	(7)	(6)	(8)	(5)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	55	14	13	(5)	(5)	(6)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	55	16	11	(7)	(5)	(3)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	43	14	19	11	(4)	(5)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	55	15	9	6	(4)	6	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	52	15	(8)	(6)	(7)	(7)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	45	(12)	18	(7)	(8)	(5)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	54	12	12	8	5	(4)	100
	Paris et agglomération parisienne.....	48	14	11	(6)	(6)	(4)	100
Ensemble de la population.....		52	14	11	7	6	5	100

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

Tableau B 14 – D'une façon générale, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous que la qualité des prestations offertes en France par les offices du tourisme est plutôt très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

(en %)

		Très bonne	Assez bonne	Assez mauvaise	Très mauvaise	Total (y c nsp)
Sexe	Homme.....	22	66	3	(1)	100
	Femme.....	23	62	5	(1)	100
Age	18 - 24 ans.....	16	68	(5)	(2)	100
	25 - 39 ans.....	25	62	5	(2)	100
	40 - 59 ans.....	23	65	4	(1)	100
	60 - 69 ans.....	21	66	(2)	(1)	100
	70 ans et plus.....	20	61	(3)	(1)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	20	62	(4)	(1)	100
	Bepc.....	23	64	4	(1)	100
	Bac.....	19	65	(5)	(3)	100
	Diplôme du supérieur.....	25	66	(4)	(1)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(18)	70	(5)	(1)	100
	Cadre supérieur.....	30	61	(4)	(1)	100
	Profession intermédiaire.....	20	68	(5)	(2)	100
	Employé.....	23	65	(5)	(1)	100
	Ouvrier.....	25	63	(4)	(1)	100
	Reste au foyer.....	22	57	(5)	(1)	100
	Retraité.....	20	64	(4)	(1)	100
Etudiant.....	22	64	(4)	(2)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	17	62	(4)	(1)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	23	61	(5)	(2)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	22	65	(5)	(2)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	20	70	(5)	(1)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	29	64	(3)	Ns	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	22	66	(3)	(2)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	24	62	(3)	ns	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	18	67	(6)	Ns	100
	Plus de 100 000 habitants.....	20	65	5	(1)	100
	Paris et agglomération parisienne.....	28	56	(5)	(2)	100
Ensemble de la population.....		22	64	4	1	100

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

Tableau B 15- D'une façon générale, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous que la qualité des prestations offertes en France par les agences de voyages est plutôt très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

(en %)

		Très bonne	Assez bonne	Assez mauvaise	Très mauvaise	Total (y c nsp)
Sexe	Homme.....	13	64	10	(2)	100
	Femme.....	14	64	8	(2)	100
Age	18 - 24 ans.....	18	65	(7)	(1)	100
	25 - 39 ans.....	12	64	12	(1)	100
	40 - 59 ans.....	12	66	7	(2)	100
	60 - 69 ans.....	12	62	11	(1)	100
	70 ans et plus.....	15	62	(6)	(2)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	14	65	(4)	(1)	100
	Bepc.....	13	63	10	(2)	100
	Bac.....	14	65	11	(1)	100
	Diplôme du supérieur.....	12	64	10	(2)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(5)	71	(12)	(1)	100
	Cadre supérieur.....	(10)	64	(12)	(2)	100
	Profession intermédiaire.....	12	63	11	(2)	100
	Employé.....	14	65	9	(1)	100
	Ouvrier.....	14	66	9	(1)	100
	Reste au foyer.....	13	59	(9)	(3)	100
	Retraité.....	15	62	7	(2)	100
Etudiant.....	(16)	70	(6)	(1)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	14	61	(6)	(3)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	16	62	10	(2)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	12	69	9	(1)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	11	67	10	(2)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	12	68	(8)	Ns	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	13	65	9	(1)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	15	59	8	(1)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	10	68	(7)	(1)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	12	67	9	(2)	100
	Paris et agglomération parisienne.....	16	59	11	(2)	100
Ensemble de la population.....		13	64	9	2	100

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

Tableau B 16- D'une façon générale, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous que la qualité des prestations offertes en France par les restaurants est plutôt très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

(en %)

		Très bonne	Assez bonne	Assez mauvaise	Très mauvaise	Total y c nsp
Sexe	Homme	21	70	6	Ns	100
	Femme	22	68	5	(1)	100
Age	18 - 24 ans	25	64	(6)	(1)	100
	25 - 39 ans	19	71	6	(1)	100
	40 - 59 ans	20	70	6	Ns	100
	60 - 69 ans	23	68	(5)	(1)	100
	70 ans et plus	22	68	(4)	Ns	100
Diplôme	Aucun, Cep	22	69	(3)	(1)	100
	Bepc	23	68	5	Ns	100
	Bac	21	68	8	(1)	100
	Diplôme du supérieur	19	70	7	(1)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant	(22)	67	(10)	Ns	100
	Cadre supérieur	22	67	(8)	Ns	100
	Profession intermédiaire	19	72	(5)	(1)	100
	Employé	18	73	(5)	(1)	100
	Ouvrier	26	63	(5)	Ns	100
	Reste au foyer	22	63	(8)	(1)	100
	Retraité	19	71	(4)	Ns	100
Etudiant	25	69	(2)	Ns	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	22	66	(5)	Ns	100
	Compris entre 900 et 1 500 €	24	67	(4)	(1)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	19	72	(5)	(1)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	19	71	(6)	(1)	100
	Supérieurs à 3 100 €	18	71	(9)	Ns	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	24	69	(4)	(1)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants	21	66	(5)	Ns	100
	De 20 000 à 100 000 habitants	18	71	(5)	Ns	100
	Plus de 100 000 habitants	19	71	7	(1)	100
	Paris et agglomération parisienne	23	65	(7)	(2)	100
Ensemble de la population		21	69	6	1	100

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

Tableau B 17– D’une façon générale, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous que la qualité des prestations offertes en France par les hôtels est plutôt très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

(en %)

		Très bonne	Assez bonne	Assez mauvaise	Très mauvaise	Total (y c nsp)
Sexe	Homme.....	15	71	6	(1)	100
	Femme.....	15	71	5	(0)	100
Age	18 - 24 ans.....	15	73	(4)	(1)	100
	25 - 39 ans.....	15	71	7	(1)	100
	40 - 59 ans.....	15	72	5	(0)	100
	60 - 69 ans.....	18	67	(7)	(0)	100
	70 ans et plus.....	15	70	(4)	(0)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	13	70	(4)	(0)	100
	Bepc.....	18	70	5	(0)	100
	Bac.....	12	73	(7)	(1)	100
	Diplôme du supérieur.....	15	71	8	(1)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(14)	70	(11)	Ns	100
	Cadre supérieur.....	17	70	(7)	(1)	100
	Profession intermédiaire.....	15	71	(6)	(0)	100
	Employé.....	12	76	(5)	(0)	100
	Ouvrier.....	17	71	(4)	(0)	100
	Reste au foyer.....	16	65	(7)	(1)	100
	Retraité.....	15	70	5	(0)	100
	Etudiant.....	(16)	73	(1)	Ns	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	11	68	(7)	(0)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	15	73	(4)	(1)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	16	72	5	(0)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	14	73	(7)	Ns	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	15	77	(4)	(0)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	14	73	8	(0)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	17	68	(2)	(0)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	15	72	(4)	Ns	100
	Plus de 100 000 habitants.....	14	73	6	(1)	100
	Paris et agglomération parisienne.....	18	65	(7)	(1)	100
Ensemble de la population.....		15	71	6	0	100

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

Tableau B 18– D'une façon générale, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous que la qualité des prestations offertes en France par les résidences de tourisme est plutôt très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

(en %)

		Très bonne	Assez bonne	Assez mauvaise	Très mauvaise	nsp	Total
Sexe	Homme	8	56	7	(2)	27	100
	Femme	13	51	6	(1)	29	100
Age	18 - 24 ans.....	12	58	(5)	(1)	24	100
	25 - 39 ans.....	11	51	9	(2)	27	100
	40 - 59 ans.....	10	56	7	(1)	26	100
	60 - 69 ans.....	(10)	52	(6)	(1)	31	100
	70 ans et plus	9	47	(5)	(1)	38	100
Diplôme	Aucun, Cep	10	49	(4)	(1)	35	100
	Bepc	11	55	5	(2)	27	100
	Bac	10	54	8	(1)	26	100
	Diplôme du supérieur.....	10	53	10	(1)	25	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(8)	52	(12)	(3)	25	100
	Cadre supérieur.....	(10)	54	(9)	(1)	26	100
	Profession intermédiaire	(9)	55	10	(2)	24	100
	Employé.....	14	51	(4)	(1)	30	100
	Ouvrier.....	9	55	(7)	(1)	28	100
	Reste au foyer	12	50	(6)	(1)	31	100
	Retraité.....	9	52	5	(1)	32	100
Etudiant.....	(12)	61	(5)	(1)	22	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(11)	51	(4)	(2)	32	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	8	52	7	(2)	30	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	12	54	7	(1)	27	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	11	56	(8)	(2)	23	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	10	63	(7)	-	21	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	10	55	6	(2)	27	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	11	50	(6)	(1)	33	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	(9)	53	(7)	(1)	30	100
	Plus de 100 000 habitants	10	57	6	(1)	25	100
	Paris et agglomération parisienne	13	45	9	(2)	31	100
Ensemble de la population.....		10	53	7	(1)	28	100

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

Tableau B 19 – D'une façon générale, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous que la qualité des prestations offertes en France par les villages de vacances est plutôt très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

(en %)

		Très bonne	Assez bonne	Assez mauvaise	Très mauvaise	Total (y c nsp)
Sexe	Homme.....	12	56	7	(2)	100
	Femme.....	15	51	6	(1)	100
Age	18 - 24 ans.....	18	55	(6)	(2)	100
	25 - 39 ans.....	15	53	8	(2)	100
	40 - 59 ans.....	12	57	6	(1)	100
	60 - 69 ans.....	15	51	(6)	(2)	100
	70 ans et plus.....	11	47	(4)	(1)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	12	50	(3)	(1)	100
	Bepc.....	13	55	6	(1)	100
	Bac.....	17	51	9	(2)	100
	Diplôme du supérieur.....	13	56	8	(2)	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(10)	60	(10)	(1)	100
	Cadre supérieur.....	(11)	54	(8)	(2)	100
	Profession intermédiaire.....	14	55	(7)	(3)	100
	Employé.....	14	55	(6)	(1)	100
	Ouvrier.....	13	57	(5)	(1)	100
	Reste au foyer.....	14	48	(5)	-	100
	Retraité.....	13	51	5	(2)	100
	Etudiant.....	19	52	(7)	(1)	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	15	47	(5)	(2)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	12	54	(6)	(2)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	15	56	5	(1)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	14	57	(7)	(2)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	12	62	(6)	(2)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	13	56	(5)	(2)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	13	51	(5)	(1)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	11	53	(8)	(1)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	15	56	7	(1)	100
	Paris et agglomération parisienne.....	15	48	(8)	(2)	100
Ensemble de la population.....		14	53	6	(1)	100

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

Tableau B 20- D'une façon générale, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous que la qualité des prestations offertes en France par les locations saisonnières est plutôt très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

(en %)

		Très bonne	Assez bonne	Assez mauvaise	Très mauvaise	nsp	Total
Sexe	Homme	10	66	9	-	15	100
	Femme	12	60	10	(2)	16	100
Age	18 - 24 ans.....	11	67	(10)	(1)	11	100
	25 - 39 ans.....	13	65	10	(1)	12	100
	40 - 59 ans.....	10	62	11	(1)	16	100
	60 - 69 ans.....	13	63	(6)	(1)	17	100
	70 ans et plus	7	56	9	(2)	26	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	12	56	7	(2)	24	100
	Bepc.....	10	66	9	(1)	15	100
	Bac.....	10	64	13	-	13	100
	Diplôme du supérieur.....	13	64	12	(1)	11	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	7	64	(14)	(1)	(13)	100
	Cadre supérieur.....	13	61	(14)	(1)	(11)	100
	Profession intermédiaire	11	65	11	-	13	100
	Employé.....	12	63	10	(1)	14	100
	Ouvrier.....	12	68	(7)	-	13	100
	Reste au foyer	11	55	(9)	(2)	23	100
	Retraité.....	9	60	9	(2)	20	100
Etudiant.....	12	70	(6)	(1)	(11)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	10	56	10	(1)	22	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	10	63	9	(1)	17	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	12	63	12	(2)	12	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	13	66	(8)	(1)	12	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	12	69	10	(1)	(8)	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	12	69	6	(1)	12	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	13	59	10	(1)	18	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	8	59	12	(1)	20	100
	Plus de 100 000 habitants	10	64	11	(1)	14	100
	Paris et agglomération parisienne	13	56	11	(2)	18	100
Ensemble de la population.....		11	63	10	(1)	16	100

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

Tableau B 21– D'une façon générale, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous que la qualité des prestations offertes en France par les campings est plutôt très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise ?

(en %)

		Très bonne	Assez bonne	Assez mauvaise	Très mauvaise	nsp	Total (y c nsp)
Sexe	Homme	11	65	8	(2)	13	100
	Femme	14	54	12	3	17	100
Age	18 - 24 ans.....	15	63	12	(1)	(10)	100
	25 - 39 ans.....	15	62	11	(3)	9	100
	40 - 59 ans.....	11	62	9	(3)	15	100
	60 - 69 ans.....	13	52	(10)	(3)	22	100
	70 ans et plus	9	51	10	(4)	26	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	16	56	7	(3)	18	100
	Bepc.....	11	63	9	(2)	15	100
	Bac.....	12	59	13	(3)	14	100
	Diplôme du supérieur.....	12	57	14	(3)	14	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	(8)	58	(17)	(4)	(13)	100
	Cadre supérieur.....	(11)	57	(14)	(4)	(14)	100
	Profession intermédiaire	12	61	12	(3)	12	100
	Employé.....	12	64	10	(3)	11	100
	Ouvrier.....	17	66	5	(2)	10	100
	Reste au foyer	15	54	9	(4)	18	100
	Retraité.....	10	53	10	(3)	24	100
Etudiant.....	17	63	(9)	-	(11)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	15	53	10	(4)	18	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	11	62	10	(2)	15	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	16	61	9	(3)	11	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	11	65	10	(3)	11	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	10	59	13	(3)	14	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants	13	65	9	(2)	12	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	16	56	10	(1)	17	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	(9)	65	(6)	(4)	16	100
	Plus de 100 000 habitants	13	60	10	(3)	13	100
	Paris et agglomération parisienne	11	48	14	(5)	22	100
Ensemble de la population.....		13	59	10	3	15	100

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

Tableau B 22– Voici un certain nombre d'éléments que l'on peut rechercher quand on part en vacances. Selon vous, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous, pour chacun de ces critères, que la qualité est meilleure en France, meilleure dans les autres pays d'Europe ou pareille dans les deux cas :

- La gastronomie -

(en %)

		Meilleure en France	Meilleure dans les autres pays d'Europe	Pareille	Total (y c nsp)
Sexe	Homme.....	80	(2)	14	100
	Femme.....	74	3	19	100
Age	18 - 24 ans.....	71	(7)	20	100
	25 - 39 ans.....	78	(4)	14	100
	40 - 59 ans.....	79	(2)	17	100
	60 - 69 ans.....	77	Ns	18	100
	70 ans et plus.....	75	(2)	17	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	71	(4)	20	100
	Bepc.....	80	(2)	14	100
	Bac.....	77	(3)	16	100
	Diplôme du supérieur.....	77	(2)	18	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	87	Ns	(13)	100
	Cadre supérieur.....	79	(3)	(16)	100
	Profession intermédiaire.....	75	(2)	19	100
	Employé.....	79	(5)	14	100
	Ouvrier.....	78	(3)	15	100
	Reste au foyer.....	69	(3)	22	100
	Retraité.....	78	(1)	16	100
	Etudiant.....	71	(6)	18	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	76	(3)	15	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	74	(4)	17	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	78	(2)	17	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	82	(2)	15	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	79	(1)	17	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	85	(2)	11	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	74	(3)	17	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	79	(2)	17	100
	Plus de 100 000 habitants.....	77	(4)	17	100
	Paris et agglomération parisienne.....	64	(2)	25	100
Ensemble de la population.....		77	3	17	100

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

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau B 23– Voici un certain nombre d'éléments que l'on peut rechercher quand on part en vacances. Selon vous, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous, pour chacun de ces critères, que la qualité est meilleure en France, meilleure dans les autres pays d'Europe ou pareille dans les deux cas :
- Le confort -

(en %)

		Meilleure en France	Meilleure dans les autres pays d'Europe	Pareille	Total (y c nsp)
Sexe	Homme.....	42	8	45	100
	Femme.....	40	7	45	100
Age	18 - 24 ans.....	37	(7)	49	100
	25 - 39 ans.....	40	8	45	100
	40 - 59 ans.....	42	7	45	100
	60 - 69 ans.....	40	10	43	100
	70 ans et plus.....	42	(7)	42	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	43	8	41	100
	Bepc.....	45	6	42	100
	Bac.....	39	9	44	100
	Diplôme du supérieur.....	32	9	53	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	41	(6)	51	100
	Cadre supérieur.....	32	(7)	56	100
	Profession intermédiaire.....	38	9	45	100
	Employé.....	48	(7)	39	100
	Ouvrier.....	42	(7)	45	100
	Reste au foyer.....	40	(9)	42	100
	Retraité.....	42	8	43	100
	Etudiant.....	32	(5)	54	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	41	(7)	42	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	43	7	44	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	40	8	44	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	43	(7)	48	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	37	(9)	50	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	44	8	42	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	44	(7)	41	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	46	(7)	41	100
	Plus de 100 000 habitants.....	39	9	46	100
	Paris et agglomération parisienne.....	28	(7)	54	100
Ensemble de la population.....		41	8	45	100

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

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau B 24– Voici un certain nombre d'éléments que l'on peut rechercher quand on part en vacances. Selon vous, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous, pour chacun de ces critères, que la qualité est meilleure en France, meilleure dans les autres pays d'Europe ou pareille dans les deux cas :

- L'accueil -

(en %)

		Meilleure en France	Meilleure dans les autres pays d'Europe	Pareille	Total (y c nsp)
Sexe	Homme.....	33	19	42	100
	Femme.....	32	18	42	100
Age	18 - 24 ans.....	31	20	44	100
	25 - 39 ans.....	29	25	40	100
	40 - 59 ans.....	34	16	45	100
	60 - 69 ans.....	31	15	47	100
	70 ans et plus.....	39	14	38	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	42	11	41	100
	Bepc.....	35	16	43	100
	Bac.....	29	21	44	100
	Diplôme du supérieur.....	22	30	43	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	30	(14)	53	100
	Cadre supérieur.....	(17)	35	44	100
	Profession intermédiaire.....	27	24	41	100
	Employé.....	37	20	38	100
	Ouvrier.....	36	12	46	100
	Reste au foyer.....	32	20	40	100
	Retraité.....	36	14	43	100
Etudiant.....	32	18	42	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	35	21	37	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	36	16	42	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	31	19	44	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	30	20	47	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	25	24	46	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	42	12	41	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	36	16	40	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	36	21	39	100
	Plus de 100 000 habitants.....	27	22	45	100
	Paris et agglomération parisienne.....	21	24	46	100
Ensemble de la population.....		33	19	42	100

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

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau B 25 – Voici un certain nombre d'éléments que l'on peut rechercher quand on part en vacances. Selon vous, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous, pour chacun de ces critères, que la qualité est meilleure en France, meilleure dans les autres pays d'Europe ou pareille dans les deux cas :
- L'hygiène -

(en %)

		Meilleure en France	Meilleure dans les autres pays d'Europe	Pareille	Total (y c nsp)
Sexe	Homme.....	48	13	34	100
	Femme.....	50	11	33	100
Age	18 - 24 ans.....	52	11	31	100
	25 - 39 ans.....	51	12	31	100
	40 - 59 ans.....	47	12	36	100
	60 - 69 ans.....	47	13	34	100
	70 ans et plus.....	46	10	35	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	49	9	36	100
	Bepc.....	54	11	29	100
	Bac.....	45	14	35	100
	Diplôme du supérieur.....	42	15	39	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	56	(8)	35	100
	Cadre supérieur.....	39	21	36	100
	Profession intermédiaire.....	45	10	39	100
	Employé.....	54	14	28	100
	Ouvrier.....	53	9	33	100
	Reste au foyer.....	48	13	32	100
	Retraité.....	46	(12)	36	100
Etudiant.....	48	10	33	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	50	13	28	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	50	12	33	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	52	11	32	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	47	14	37	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	45	15	37	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	53	11	32	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	52	9	32	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	53	10	32	100
	Plus de 100 000 habitants.....	48	14	34	100
	Paris et agglomération parisienne.....	35	14	41	100
Ensemble de la population.....		49	12	34	100

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

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau B 26 – Voici un certain nombre d'éléments que l'on peut rechercher quand on part en vacances. Selon vous, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous, pour chacun de ces critères, que la qualité est meilleure en France, meilleure dans les autres pays d'Europe ou pareille dans les deux cas :

- La sécurité des biens et des personnes -

(en %)

		Meilleure en France	Meilleure dans les autres pays d'Europe	Pareille	Total (y c nsp)
Sexe	Homme.....	43	9	42	100
	Femme.....	45	6	42	100
Age	18 - 24 ans.....	45	(10)	40	100
	25 - 39 ans.....	45	9	41	100
	40 - 59 ans.....	43	8	43	100
	60 - 69 ans.....	42	(6)	46	100
	70 ans et plus.....	45	(4)	43	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	45	(5)	43	100
	Bepc.....	49	8	37	100
	Bac.....	40	9	43	100
	Diplôme du supérieur.....	38	8	50	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	44	(8)	47	100
	Cadre supérieur.....	36	(7)	51	100
	Profession intermédiaire.....	41	11	43	100
	Employé.....	48	7	38	100
	Ouvrier.....	46	(8)	40	100
	Reste au foyer.....	45	(7)	42	100
	Retraité.....	45	(4)	44	100
	Etudiant.....	43	(10)	40	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	48	(7)	38	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	46	8	39	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	48	(5)	43	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	43	11	44	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	37	(9)	49	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	54	(5)	38	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	45	(6)	41	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	49	(6)	39	100
	Plus de 100 000 habitants.....	39	12	45	100
	Paris et agglomération parisienne.....	34	(8)	49	100
Ensemble de la population.....		44	7	42	100

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

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau B 27 – Voici un certain nombre d'éléments que l'on peut rechercher quand on part en vacances. Selon vous, compte tenu de votre expérience, trouvez-vous, pour chacun de ces critères, que la qualité est meilleure en France, meilleure dans les autres pays d'Europe ou pareille dans les deux cas :

- La propreté des espaces publics -

(en %)

		Meilleure en France	Meilleure dans les autres pays d'Europe	Pareille	Total (y c nsp)
Sexe	Homme.....	33	28	35	100
	Femme.....	33	25	36	100
Age	18 - 24 ans.....	31	31	34	100
	25 - 39 ans.....	35	28	32	100
	40 - 59 ans.....	32	27	36	100
	60 - 69 ans.....	33	21	42	100
	70 ans et plus.....	35	21	37	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	39	18	35	100
	Bepc.....	37	25	34	100
	Bac.....	28	32	34	100
	Diplôme du supérieur.....	25	32	38	100
Profession - Catégorie sociale	Indépendant.....	38	(18)	44	100
	Cadre supérieur.....	21	37	39	100
	Profession intermédiaire.....	30	32	32	100
	Employé.....	37	28	30	100
	Ouvrier.....	36	21	37	100
	Reste au foyer.....	34	24	37	100
	Retraité.....	34	23	37	100
Etudiant.....	30	30	34	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	37	26	31	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	37	24	33	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	31	26	38	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	33	32	32	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	26	28	42	100
Taille d'agglomération	Moins de 2 000 habitants.....	42	21	33	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	36	23	34	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	39	23	34	100
	Plus de 100 000 habitants.....	26	32	37	100
	Paris et agglomération parisienne.....	24	29	38	100
Ensemble de la population.....		33	26	35	100

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

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

