



Enquête 4V Dépenses et Satisfaction 2009

Synthèse des principaux résultats

Mars 2010



Cabinet 4V

16, rue des oliviers - 34570 Pignan - France

Tel (33) 0 950 260 115 - Fax (33) 0 955 260 115

www.4v.fr - 4v@4v.fr

Code APE 741G - EURL capital 2.000€ - Siret 48313409400018
TVA intracom FR67483134094 - Activité formateur 91340601434

SYNTHESE PRINCIPAUX RESULTATS

1. RAPPEL DES OBJECTIFS	3
1.1. EVALUATION DES DEPENSES TOURISTIQUES	3
1.2. MESURE DE LA SATISFACTION DES TOURISTES	3
2. DEROULEMENT DE L'OPERATION	4
2.1. CALENDRIER DE TRAVAIL.....	4
2.1.1. <i>Durée de l'étude</i>	4
2.2. MODE DE QUESTIONNEMENT	4
2.2.1. <i>Mode « auto administré »</i>	4
2.3. QUESTIONNAIRES UTILISES	4
2.4. RETOURS ENREGISTRES	6
2.4.1. <i>Répartition brute des retours</i>	6
2.4.2. <i>Répartition « redressée » des retours</i>	6
2.5. RESULTATS PRODUITS.....	7
3. SYNTHESE DES RESULTATS DE DEPENSES	8
3.1. PREALABLES METHODOLOGIQUES	8
3.2. RESULTATS COMPARATIFS 2006-2009 (MAI A SEPTEMBRE).....	9
3.2.1. <i>Evolution des durées moyennes de séjour</i>	9
3.2.1. <i>Evolution de la dépense touristique</i>	11
3.1. RESULTATS ANNUELS (2009)	14
3.1.1. <i>Dépense moyenne et budget total d'un séjour</i>	14
3.1.2. <i>Comparatif « Français et Etrangers »</i>	15
3.1.3. <i>Comparatif « Banalisé et Non Banalisé »</i>	16
3.1.4. <i>Comparatif selon le type de séjour</i>	17
3.1.5. <i>Comparatif selon la saison</i>	18
4. SYNTHESE DES RESULTATS DE SATISFACTION.....	19
4.1. PREALABLES METHODOLOGIQUES	19
4.2. RESULTATS COMPARATIFS 2006-2009 (MAI A SEPTEMBRE).....	20
4.2.1. <i>L'hébergement banalisé</i>	20
4.2.2. <i>La restauration</i>	22
4.2.3. <i>Les sites touristiques</i>	24
4.2.4. <i>Le séjour</i>	26
4.3. RESULTATS ANNUELS (2009)	28
4.3.1. <i>L'hébergement banalisé</i>	28
4.3.2. <i>La restauration</i>	30
4.3.3. <i>Les sites touristiques</i>	32
4.3.4. <i>Le séjour</i>	34
4.4. BILAN DE LA PARTIE « SATISFACTION »	36
5. ANNEXES TECHNIQUES.....	37

1. Rappel des objectifs

1.1. Evaluation des dépenses touristiques

Le champ de l'étude se limite aux séjours touristiques personnels.

Il n'y a pas eu de restriction du champ de l'étude sur certaines filières touristiques ou certains types d'hébergement.

Tous les champs de l'activité touristique et l'ensemble du territoire régional ont été couverts par le dispositif.

Définition officielle de la « dépense touristique » pour cette opération :

« Toute acquisition de biens de consommation et de services est considérée comme une dépense touristique, si l'achat est effectué par une personne en séjour en Languedoc-Roussillon, en dehors de son environnement habituel pour une durée inférieure à douze mois et dont le motif principal de la visite est autre que celui d'exercer une activité rémunérée. Son évaluation s'effectue sur la base d'une dépense moyenne par nuitée touristique. Les données sont recueillies par enquête et les résultats sont répartis selon le poste de consommation, la durée de séjour, le type d'hébergement, le type de touriste... »

1.2. Mesure de la satisfaction des touristes

Le champ est identique à celui concernant la partie sur les dépenses touristiques : **les deux objectifs (dépenses et satisfaction) ont donc été traités dans le cadre du même dispositif d'enquête.**

Rappel du champ précédemment défini :

Le champ de l'étude se limite aux séjours touristiques personnels.

Il n'y a pas de restriction du champ de l'étude sur certaines filières touristiques ou certains types d'hébergement. Tous les champs de l'activité touristique et l'ensemble du territoire régional sont couverts par le dispositif.

2. Déroulement de l'opération

2.1. Calendrier de travail

2.1.1. Durée de l'étude

L'enquête a couvert la période novembre 2008 – décembre 2009.
Les résultats ont été produits fin janvier 2010.

2.2. Mode de questionnement

2.2.1. Mode « auto administré »

Des questionnaires ont été mis à la disposition des touristes, en libre-service, dans des hébergements, des sites touristiques et des offices de tourisme.
Ces questionnaires ont été retournés gratuitement (via La Poste) directement auprès du CRT Languedoc-Roussillon, qui a centralisé les retours et les a transmis régulièrement au cabinet 4V pour traitement.

Une base d'environ 500 prestataires a été identifiée comme utilisable comme lieu de diffusion des questionnaires sur une année complète (environ 300 prestataires constituant la base d'enquête récurrente et 200 la base d'enquête complémentaire en fonction de la saisonnalité).

Des vagues de diffusion des questionnaires ont été réalisées environ tous les 2 à 3 mois (durant toute la durée de l'opération) sur les 300 lieux de diffusions ciblés.

2.3. Questionnaires utilisés

Afin de pouvoir obtenir des données comparatives, les questionnaires utilisés ont été très proches de ceux de l'enquête réalisée en 2006.

Deux questions ont été rajoutées par rapport à 2006 :

- Le mode de transport utilisé pour se rendre sur le lieu de séjour (voiture, train, avion, camping-car, autre) ;
- L'avis global (satisfaction) sur l'ensemble de son séjour de vacances.

Les questionnaires ont été réalisés en trois versions bilingues :

- Français/Anglais ;
- Allemand /Néerlandais ;
- Espagnol/Italien.

1/ Handelt es sich um Ihren ersten Aufenthalt im Languedoc-Roussillon? / Verbleift u voor het eerst in de Languedoc-Roussillon? Ja / Ja Nine / Nee

2/ Ihr Aufenthalt dauert / u verblijft hiervan van 25/08/2009 bis zum / t/m 25/09/2009

3/ Welches Department haben Sie besucht? / Waar verblijft u?
 Aude Gard Hérault Lozère Pyrénées-Orientales
 Gemeinde/ Gemeente SETE

4/ Mit welchem Transportmittel haben Sie sich zu Ihrem Aufenthaltsort begeben? / Welk transportmiddel hebt u gebruikt om naar uw overnachtingsadres te gaan?
 Pkw/Auto Wohnmobil/Kampeerauto Motorrad/Motor Zug/Trein Flugzeug/Vliegtuig Bus/Bus ein anderes (bitte angeben)/ Ander (preciseren) _____

5/ Uns interessiert Ihre Meinung hinsichtlich Kunt u ons uw mening omtrent uw
 Ihre Unterkunft / Uw logies
 ● Die Qualität des Empfangs
 De kwaliteit van de ontvangst
 ● Die Qualität der Unterkunft
 De kwaliteit van de logies
 ● Das Preis-Leistungsverhältnis
 De prijs/kwaliteitsverhouding

Die Restaurants / De restaurants en bars
 ● Die Qualität des Empfangs
 De kwaliteit van de ontvangst
 ● Die Qualität der Speisen
 De kwaliteit van de restaurants en bars
 ● Das Preis-Leistungsverhältnis
 De prijs/kwaliteitsverhouding
 ● Angebot von Gerichten mit lokalen Spezialitäten
 Het onder de aandacht brengen van streekproducten
 ● Angebot von lokalen Weinen
 Het onder de aandacht brengen van streekwijnen

Sehenswürdigkeiten und touristische Einrichtungen / De toeristische plekken
 ● Die Qualität des Empfangs
 De kwaliteit van de ontvangst
 ● Die Sauberkeit der touristischen Einrichtungen
 De netheid en hygiëne op de toeristische plekken
 ● Anreise und Parken
 Toegankelijkheid en parkeergelegenheid
 ● Qualität der Strände (Sanitäranlagen, Duschen...)
 Dienstverlening op de stranden (sanitair, douches...)
 ● Die Beschilderung der Wanderwege

6/ Würden Sie das Languedoc-Roussillon als Reiseziel weiterempfehlen? / Zou u deze bestemming aan uw vrienden en familie aanraden Ja / Ja Nine / Nee

7/ In welcher Unterkunftsform waren Sie untergebracht? / Voor welk soort overnachting heeft u gekozen?
 Hotel / Hotel Feriendorf / Vakantiedorp
 Zeitplatz / Camping Pension / B&B
 Möblierte Mietwohnung/Gemeubileerde woning Bei Eltern oder Freunden / Vrienden of familie
 Zweitwohnsitz / Uw tweede huis
 Andere (bitte angeben)/ Anders (naamelijk) _____

8/ Ihre Nationalität? / Wat is uw nationaliteit?
 Deutsch / Duits Belgisch / Belgisch
 Britisch / Brits Spanisch / Spaans
 Italienisch / Italiaans Holländisch / Nederlands
 Schweizerisch / Zwitsers
 Andere (bitte angeben) / Anders (naamelijk) FRANCE

9/ Wie hoch ist das Gesamtbudget für Ihren Aufenthalt? (Ohne Reisekosten und ausschließlich Ausgaben am Aufenthaltsort) / Hoe groot is het budget voor uw gehele verblijf (exclusief de reis en uitsluitend op de verblijfplaats)
 Unterkunft 700 €
 Logies 500 €
 Restaurant 500 €
 Lebensmittelinkäufe 500 €
 Inkoop van levensmiddelen
 Transport vor Ort (Parkgebühren, Benzin...) 500 €
 Transport ter plaatse (parkeren, benzine...)
 Freizeit, Aktivitäten, Besuche... 300 €
 Recreatie, activiteiten, bezichtigingen...
 Geschenke, Souvenirs, regional. Produkte 250 €
 Cadeaus, souvenirs, plaatselijke producten
 Verbraucherprodukte (Kleidung, Ausrüstung...) 250 €
 Consumptiegoederen (Kleding, uitrusting...)
 GESAMTBUDGET VON: / Ofwel een TOTAALBUDGET van: 3000 €
 Auf wieviel Personen bezieht sich dieses Budget? 0.9

maïs mauvais!
Intoxication alimentaire grave

Gewinnen Sie einen Ferienaufenthalt im Languedoc-Roussillon
 Win uw vakantie in de Languedoc-Roussillon

Großes Gewinnspiel
 Gewinnen Sie einen Ferienaufenthalt im Languedoc-Roussillon
 Gratis prijsvraag
 Win uw vakantie in de Languedoc-Roussillon

Wenn Sie am Preisausschreiben teilnehmen wollen, um Ihren Urlaub zu verlängern, füllen Sie bitte den Fragebogen auf der Rückseite aus und geben Sie Ihren Namen und Ihre Anschrift an:
 Indien u wenst mee te doen aan de loterij om uw vakantie te winnen, vul dan de vragenlijst op de achterzijde in en geef uw adresgegevens op:

Name/Naam BASS
 Vorname/Voornaam Jean-Luc
 Adresse/Adress 51, Rue de Murbay
 Postleitzahl/Postcode 68530 Stadt/Stad Bulle
 Land/Land France
 E-mail lucas1725@orange.fr

Ihre Beteiligung an diesem Spiel ist vollkommen gratis und Sie gehen keinerlei Verpflichtung ein. Alle Personen ab 18 Jahre können bei einer Antwort pro Haushalt daran teilnehmen. Der Fragebogen ist kostenfrei per Post zurückzuschicken. Die notwendigen Teilnahmebedingungen sind beim CRT du Languedoc-Roussillon erhältlich. Sofern Sie sich an diesem Gewinnspiel beteiligen, erhalten Sie Informationen und Angebote für Touristen im Languedoc-Roussillon. Falls Sie dies nicht wünschen, kreuzen Sie bitte das folgende Kästchen an . Sie verfügen über ein Zugriffsrecht hinsichtlich Änderung, Richtigstellung und Löschung aller Sie betreffenden Daten (franz. Gesetz vom 6. Januar 1978). Bei Anfragen wenden Sie sich bitte an:
 CRT Languedoc-Roussillon
 954, avenue Jean Mermoz - CS 79507
 F-34960 Montpellier Cedex 2.

Dette actie is volledig gratis en zonder koopverplichting. De actie staat open voor personen ouder dan 18 jaar en maximaal één antwoord per gezin. De vragenformulieren moeten per post zonder postzegel worden opgestuurd. Het wedstrijdreglement is gedownload bij een gerechtshoofdwakeur en beschikbaar bij het Comité Régional de Tourisme de Languedoc-Roussillon. U kunt informatie en toelichting aanvragen betreffende de Languedoc-Roussillon ontvangens. Indien u dit niet wilt, kruis dan dit vakje aan . U hebt recht op toegang tot en wijziging, verbetering of verwijdering van de u betreffende gegevens (Fransé privacywet van 6 januari 1978). Als u vragen hebt, kunt u schrijven naar:
 CRT Languedoc-Roussillon
 954, avenue Jean Mermoz - CS 79507
 F-34960 Montpellier Cedex 2.

www.sunfrance.com

38395A
 FRANCE
 ECOPLI
 M 20 g
 Validité permanente

COMITE REGIONAL DU TOURISME
 LANGUEDOC-ROUSSILLON
 AUTORISATION 11077
 34051 MONTPELLIER CEDEX 1

4257

2.4. Retours enregistrés

Le bilan purement quantitatif est le suivant :

- 5.262 questionnaires ont été récoltés.
- **4.967 sont valides et ont été utilisés dans l'analyse.**
- 295 sont invalides (soit vides, soit des « tricheurs » (doublons, triplons...), soit des réponses totalement aberrantes).

2.4.1. Répartition brute des retours

Principales données :

Français et Etrangers			Types d'hébergement			Département de séjour		
Français	3 823	77,2%	Banalisé	3 969	81,2%	Aude	826	16,9%
Etrangers	1 132	22,8%	Non Banalisé	918	18,8%	Gard	822	16,8%
Total	4 955	100,0%	Total	4 887	100,0%	Hérault	1 855	38,0%
ZONE			Saison			Type durée du séjour		
Littoral	1 688	40,6%	Hiver	434	9,1%	Court séjour	579	12,1%
Passage	1 288	31,0%	Printemps	965	20,2%	Moyen séjour	554	11,6%
Montagne	658	15,8%	Eté	2 636	55,2%	Long séjour	3 637	76,2%
Campagne	521	12,5%	Automne	742	15,5%	Total	4 770	100,0%
Total	4 155	100,0%	Total	4 777	100,0%			

2.4.2. Répartition « redressée » des retours

Principales données :

Français et Etrangers			Types d'hébergement			Département de séjour		
Français	3 676	74,0%	Banalisé	2 235	45,0%	Aude	745	15,0%
Etrangers	1 291	26,0%	Non Banalisé	2 732	55,0%	Gard	849	17,1%
Total	4 967	100,0%	Total	4 967	100,0%	Hérault	1 674	33,7%
ZONE			Saison			Type durée du séjour		
Littoral	1 673	39,3%	Hiver	487	10,2%	Court séjour	493	10,3%
Passage	1 432	33,6%	Printemps	1 040	21,8%	Moyen séjour	579	12,2%
Montagne	646	15,2%	Eté	2 544	53,3%	Long séjour	3 696	77,5%
Campagne	509	12,0%	Automne	703	14,7%	Total	4 769	100,0%
Total	4 260	100,0%	Total	4 774	100,0%			

Les données ont été redressées selon la méthode dite « de pondération » des réponses à partir des données fournies par les partenaires de l'opération.

2.5. Résultats produits

Les résultats détaillés ont été produits sous format informatique à fin janvier 2010 selon le relevé de décisions de la réunion du 08 octobre 2009, à savoir (rappel du relevé de décisions) :

- Les résultats seront produits sous deux formes : une forme publiable (fichier PDF - idem 2006), une forme technique (fichier Excel – idem 2006)
- Ces résultats ne seront fournis que sous forme électronique.
- Les cartes techniques produites sur le site web de suivi technique de l'opération ne seront pas intégrées dans ces résultats
- Une synthèse commentée sera produite par le cabinet 4V : elle analysera les points marquants de l'ensemble de l'opération et fera ressortir les données importantes. Cette synthèse sera produite sous Word afin que les partenaires puissent facilement l'utiliser.

Résultats mensuels :

- Des résultats synthétiques seront produits « mois par mois » et couvriront une année complète
- Les mois de novembre 2008 et novembre 2009 seront cumulés (idem pour décembre 2008 et 2009)
- Certains partenaires n'auront pas suffisamment de retours exploitables pour obtenir ces résultats certains mois.

Résultats saisonniers :

- Des résultats détaillés seront produits par « saison »
- On entend par « saison » le découpage utilisé par les flux BET FM

Résultats saisonniers (avec comparatifs 2006 – 2009):

Des résultats détaillés seront produits à des fins comparatives 2006-2009 pour trois périodes :

- L'ensemble de la période mai-septembre
- La période dite « hors saison » (mai, juin et septembre)
- La période dite « saison estivale » (juillet et août)

Résultats annuels :

- Des résultats détaillés seront produits de manière à couvrir une année complète.
- Dans ce calcul, les mois de novembre 2008 et novembre 2009 seront cumulés (idem pour décembre 2008 et 2009)

3. Synthèse des résultats de DEPENSES

3.1. Préalables méthodologiques

Tests de validité des questionnaires

Tous les questionnaires récoltés n'ont pas été utilisés pour les calculs relatifs aux dépenses.

Leur utilisation était relative à la qualité de renseignement des champs relatifs à :

- Les dates de séjours
- La composition du groupe en séjour (nombre de personnes)
- Les données de dépenses (détaillées ou globalisées)

Par ailleurs, ont été également écartés de l'analyse des dépenses toutes les réponses jugées « aberrantes » ou « incohérentes » au moment de la saisie, et toutes les réponses dont les valeurs extrêmes n'entraient pas dans la fourchette de test de « 5%-95% »

Suite à ces tests, 80% des questionnaires ont été conservés pour l'analyse des dépenses.

Validité (dépenses)		Département de séjour	
Oui	3 976	80,0%	
Non	991	20,0%	
			Aude
			Gard
			Hérault
			Lozère
			Pyrénées-Orientales
			Total
			564
			641
			1 313
			191
			1 223
			3 932
			14,3%
			16,3%
			33,4%
			4,9%
			31,1%
			100,0%

Principal biais observé

Comme pour toutes les enquêtes menées en mode « auto-administré », une sous-représentation des courts séjours est à noter (ces touristes étant présent moins longtemps sur le territoire ils ont moins de chance d'obtenir un questionnaire et d'y répondre).

Type durée du séjour

Court séjour	394	10,0%
Moyen séjour	455	11,6%
Long séjour	3 084	78,4%
Total	3 932	100,0%

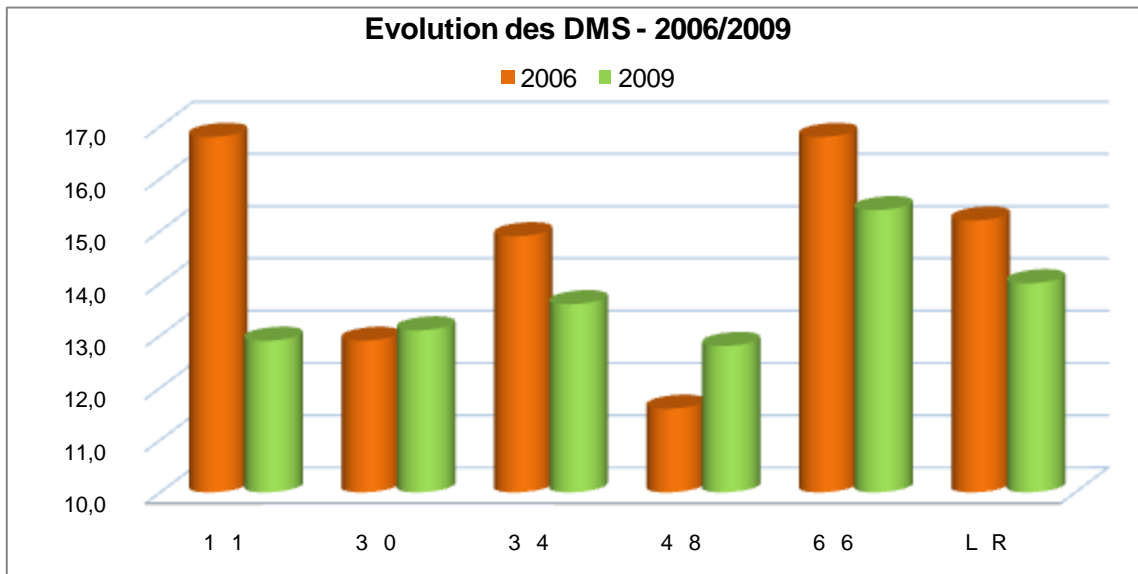
Pour autant :

- les retours obtenus permettent d'obtenir des résultats pour les différents types de séjours au niveau régional, mais les calculs des durées moyennes de séjour sont surévaluées.
- Ce biais étant identique à celui de la même opération menée en 2006, des comparaisons sont possibles.

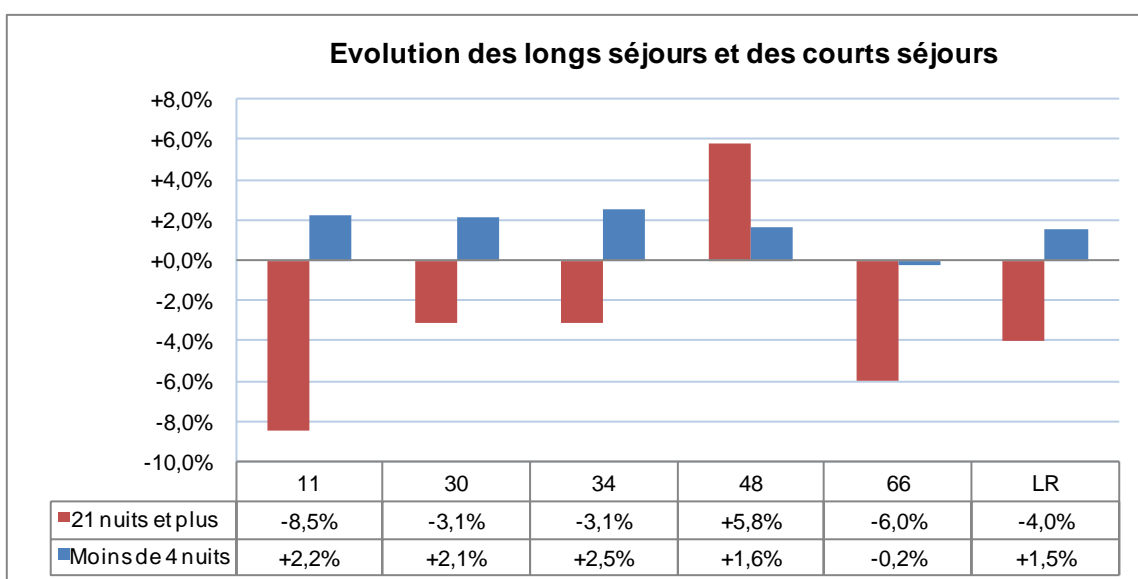
3.2. Résultats comparatifs 2006-2009 (mai à septembre)

3.2.1. Evolution des durées moyennes de séjour

AUDE	2006	2009	Var
Durée de séjour calculée	16,8	12,9	-3,9
Moins de 4 nuits			+2,2%
De 4 nuits à 7 nuits			+0,5%
De 7 nuits à 14 nuits			+5,4%
De 14 nuits à 21 nuits			+0,3%
21 nuits et plus			-8,5%
GARD	2006	2009	Var
Durée de séjour calculée	12,9	13,1	+0,2
Moins de 4 nuits			+2,1%
De 4 nuits à 7 nuits			-1,2%
De 7 nuits à 14 nuits			+3,1%
De 14 nuits à 21 nuits			-0,8%
21 nuits et plus			-3,1%
HERAULT	2006	2009	Var
Durée de séjour calculée	14,9	13,6	-1,3
Moins de 4 nuits			+2,5%
De 4 nuits à 7 nuits			+4,0%
De 7 nuits à 14 nuits			-3,8%
De 14 nuits à 21 nuits			+0,4%
21 nuits et plus			-3,1%
LOZERE	2006	2009	Var
Durée de séjour calculée	11,6	12,8	+1,2
Moins de 4 nuits			+1,6%
De 4 nuits à 7 nuits			+2,9%
De 7 nuits à 14 nuits			-6,6%
De 14 nuits à 21 nuits			-3,7%
21 nuits et plus			+5,8%
PYRENEES-ORIENTALES	2006	2009	Var
Durée de séjour calculée	16,8	15,4	-1,4
Moins de 4 nuits			-0,2%
De 4 nuits à 7 nuits			-4,0%
De 7 nuits à 14 nuits			+5,7%
De 14 nuits à 21 nuits			+4,5%
21 nuits et plus			-6,0%
LANGUEDOC-ROUSSILLON	2006	2009	Var brute
Durée de séjour calculée	15,2	14,0	-1,2
Moins de 4 nuits			+1,5%
De 4 nuits à 7 nuits			+0,1%
De 7 nuits à 14 nuits			+1,2%
De 14 nuits à 21 nuits			+1,3%
21 nuits et plus			-4,0%



- **Une érosion des DMS, surtout au niveau des très longs séjours.**
 - Comme vu dans les préalables méthodologiques, l'approche des DMS est surévaluée dans le cadre de cette étude. Pour autant, ce biais était le même en 2006 et les évolutions sont donc comparables.
 - **Au niveau régional, la baisse de la DMS sur la période observée (mai-septembre) est légèrement supérieure à 1 nuitée.**
 - A noter : Ce chiffre est bien plus fort dans l'Aude, où la DMS chute de quasiment 4 nuits.
 - Cette baisse est directement imputable à la chute des très longs séjours (supérieurs à 21 nuits) qui baissent fortement sur l'ensemble du territoire régional (sauf en Lozère) pour une évolution régionale de -4%
 - A l'inverse les très courts séjours (moins de 4 nuis) sont en progression sur l'ensemble du territoire régional (sauf les PO).



3.2.1. Evolution de la dépense touristique

Mise à jour des données 2006

Corrections des données de 2006 en tenant compte de l'inflation dans les secteurs de la restauration, des cafés et des hébergements touristiques sur la période séparant les deux enquêtes, soit une inflation cumulée de +8,44% (Source : Insee)

2006 (Mai - Septembre)	REGION LR	AUDE	GARD	HERAULT	LOZERE	PO
Dépense touristique moyenne (par nuit et par pers.)	45,3 €	45,2 €	47,2 €	45,4 €	40,7 €	44,6 €
Hébergement	11,4 €	11,1 €	13,4 €	11,5 €	10,1 €	10,3 €
Restaurant	10,1 €	10,5 €	11,0 €	10,3 €	8,9 €	9,2 €
Courses alimentaires	7,8 €	7,4 €	6,9 €	8,0 €	6,9 €	8,4 €
Transports sur place	4,6 €	4,4 €	4,5 €	4,4 €	4,5 €	5,0 €
Loisirs, activités, visites	4,6 €	4,6 €	4,7 €	4,6 €	4,5 €	4,6 €
Cadeaux, souvenirs	4,5 €	4,6 €	4,5 €	4,2 €	4,2 €	4,8 €
Consommation courante	2,4 €	2,5 €	2,4 €	2,4 €	1,6 €	2,3 €
Budget global du séjour	1 139,0 €	1 155,8 €	1 159,5 €	1 131,7 €	753,8 €	1 180,4 €



Corrections des données de 2006 en tenant compte de l'inflation dans les secteurs de la restauration, des cafés et des hébergements touristiques sur les 6 derniers mois de 2006, l'année 2007, l'année 2008 et les 6 premiers mois de l'année 2009 (inflation cumulée de +8,44%) - Source : Insee

2006 CORRIGEE	REGION LR	AUDE	GARD	HERAULT	LOZERE	PO
Dépense touristique moyenne (par nuit et par pers.)	49,1 €	49,0 €	51,2 €	49,2 €	44,1 €	48,4 €
Hébergement	12,4 €	12,0 €	14,5 €	12,5 €	11,0 €	11,2 €
Restaurant	11,0 €	11,4 €	11,9 €	11,2 €	9,7 €	10,0 €
Courses alimentaires	8,5 €	8,0 €	7,5 €	8,7 €	7,5 €	9,1 €
Transports sur place	5,0 €	4,8 €	4,9 €	4,8 €	4,9 €	5,4 €
Loisirs, activités, visites	5,0 €	5,0 €	5,1 €	5,0 €	4,9 €	5,0 €
Cadeaux, souvenirs	4,9 €	5,0 €	4,9 €	4,6 €	4,6 €	5,2 €
Consommation courante	2,6 €	2,7 €	2,6 €	2,6 €	1,7 €	2,5 €
Budget global du séjour	1 235,2 €	1 253,4 €	1 257,4 €	1 227,2 €	817,4 €	1 280,1 €

Données 2009 (période Mai à Septembre)

2009 (Mai-Septembre)	REGION LR	AUDE	GARD	HERAULT	LOZERE	PO
Dépense touristique moyenne (par nuit et par pers.)	44,2 €	48,1 €	46,5 €	44,1 €	44,7 €	41,3 €
Hébergement	11,7 €	14,0 €	13,3 €	10,7 €	11,4 €	10,7 €
Restaurant	9,4 €	9,9 €	10,1 €	9,6 €	9,8 €	8,5 €
Courses alimentaires	7,8 €	7,9 €	8,0 €	8,1 €	7,3 €	7,6 €
Transports sur place	4,0 €	4,3 €	4,0 €	4,0 €	4,2 €	3,7 €
Loisirs, activités, visites	4,7 €	4,7 €	4,5 €	5,1 €	5,6 €	4,2 €
Cadeaux, souvenirs	4,4 €	5,1 €	4,4 €	4,1 €	4,9 €	4,3 €
Consommation courante	2,3 €	2,1 €	2,1 €	2,5 €	1,5 €	2,4 €
Budget global du séjour	1 098,6 €	1 149,2 €	1 059,6 €	1 101,0 €	945,6 €	1 119,3 €

- L'Aude est le département où la dépense moyenne par touriste et par nuit est la plus forte, devant le Gard (c'était l'inverse précédemment). C'est également le département où le budget global pour un séjour est le plus élevé, malgré la baisse de la durée moyenne des séjours.
- Les Pyrénées-Orientales ont la dépense moyenne la plus faible, mais les chiffres assez élevés de la DMS (poids de l'hôtellerie de plein air) maintiennent le budget global pour un séjour à un niveau assez élevé, juste derrière l'Aude.
- La répartition reste dans la logique habituelle des enquêtes de dépenses :
 - L'hébergement marchand constitue le poste de dépense le plus élevé (surtout dans l'Aude).
 - La restauration constitue le second poste de dépenses (chiffre maximal dans le Gard).
 - Les courses alimentaires constituent le troisième poste de dépenses (chiffre maximal dans l'Hérault).

Calcul des évolutions 2006-2009 (période Mai à Septembre)

EVOLUTION 2006-2009 (mai à septembre)	REGION LR	AUDE	GARD	HERAULT	LOZERE	PO
Dépense touristique moyenne (par nuit et par pers.)	-4,9 €	-0,9 €	-4,7 €	-5,1 €	+0,6 €	-7,1 €
	-10%	-2%	-9%	-10%	+1%	-15%
Hébergement	-5%	+16%	-8%	-14%	+4%	-4%
Restaurant	-14%	-13%	-15%	-14%	+2%	-15%
Courses alimentaires	-8%	-2%	+7%	-7%	-2%	-17%
Transports sur place	-20%	-10%	-18%	-16%	-14%	-32%
Loisirs, activités, visites	-6%	-6%	-12%	+2%	+15%	-16%
Cadeaux, souvenirs	-10%	+2%	-10%	-10%	+8%	-17%
Consommation courante	-12%	-23%	-19%	-4%	-14%	-4%
Budget global du séjour	-137 €	-104 €	-198 €	-126 €	+128 €	-161 €

- **Au niveau régional, la dépense touristique moyenne par nuit et par personne baisse en moyenne de -4,9€ (soit -10% par rapport à 2006) sur la période mai à septembre.**
 - **Au niveau régional tous les postes de dépenses sont en baisse** et deux familles se distinguent :
 - Les dépenses « incontournables » pour les vacances (hébergement, courses alimentaires, loisirs et visites) subissent une baisse des dépenses relativement faible (seulement -5% dans les hébergements marchands)
 - Les dépenses « accessoires » pour les vacances (restaurant, transports, cadeaux...) subissent des baisses fortes (-10% à -20%)
 - Cette baisse touche de manière différente les territoires régionaux, et c'est le département des Pyrénées-Orientales qui subit la plus forte baisse de cette moyenne (-15%) devant l'Hérault (-10%).
- **Au niveau régional, le budget global d'un séjour touristique est en baisse moyenne de -137€.**
 - Le budget global d'un séjour est impacté par la dépense moyenne, la durée de séjour et le nombre de personnes en séjour.
 - La dépense moyenne est clairement à la baisse.
 - La durée moyenne de séjour est en baisse.
 - Le nombre de personnes en séjour est stable.
 - C'est dans le Gard et les Pyrénées-Orientales que les budgets moyens pour un séjour sont le plus en baisse.

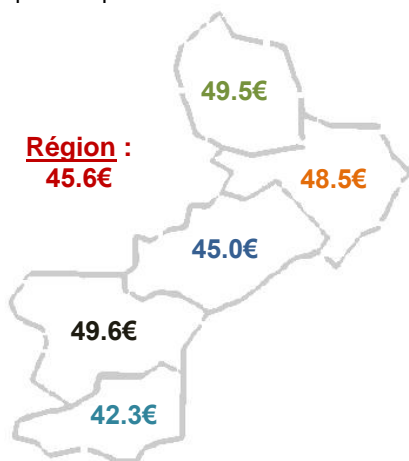
3.1. Résultats annuels (2009)

Sont présentés dans cette partie les résultats de « dépenses » concernant l'ensemble de l'année 2009.

3.1.1. Dépense moyenne et budget total d'un séjour

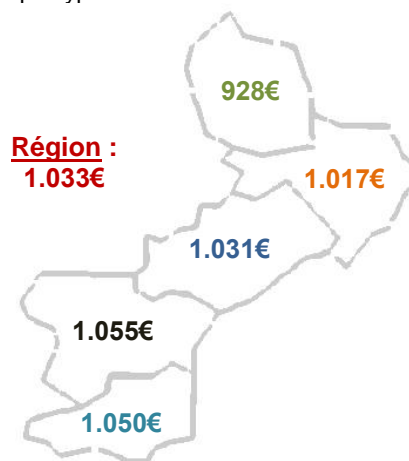
Dépense moyenne

Donnée représentant la dépense moyenne d'un touriste par nuit passée sur le territoire



Budget total d'un séjour

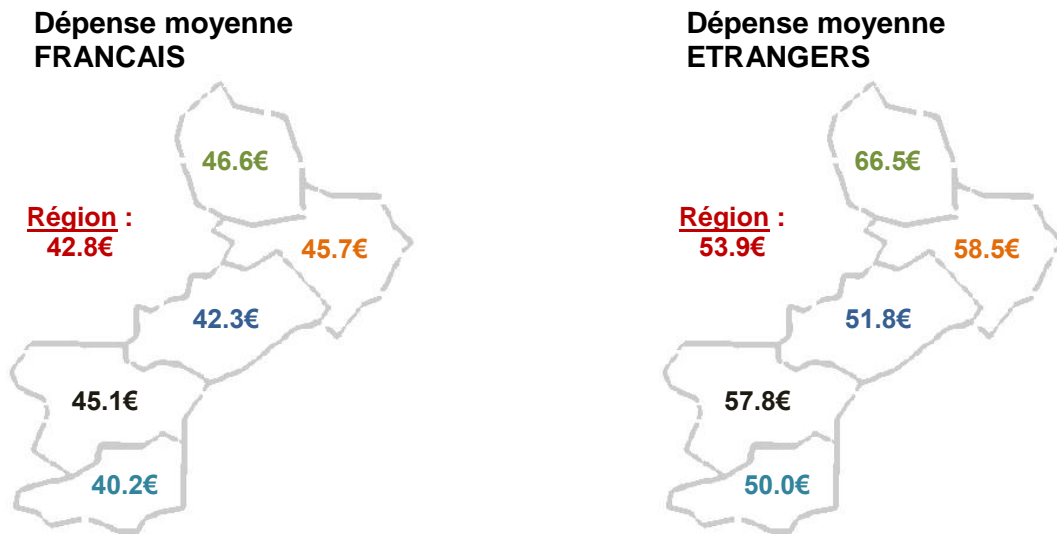
Donnée représentant le budget total d'un séjour touristique type sur le territoire.



Remarques :

- Les chiffres de dépense moyenne sont assez élevés dans l'Aude, le Gard et la Lozère. L'Hérault est dans la moyenne régionale et les Pyrénées-Orientales ont la dépense moyenne la plus faible de la région.
- Les budgets totaux pour les séjours sont assez homogènes et assez élevés dans l'Aude et les Pyrénées-Orientales, et dans une moindre mesure dans l'Hérault. Le Gard et surtout la Lozère sont largement en deçà de la moyenne régionale.

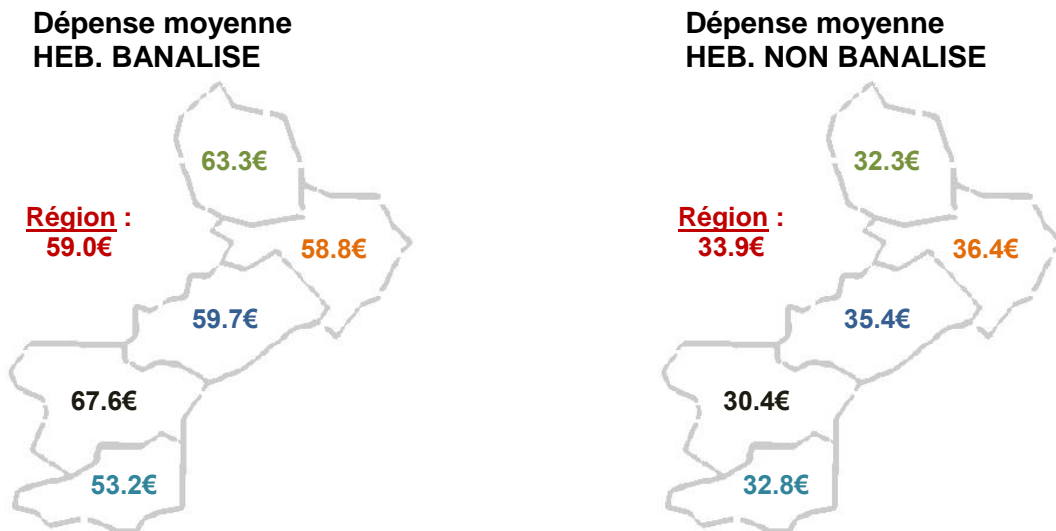
3.1.2. Comparatif « Français et Etrangers »



Remarques :

- Les dépenses touristiques des clientèles étrangères sont toujours supérieures à celles des clientèles françaises quelque soit le territoire considéré.
- Toutefois, cet écart (qui était souvent constaté aux alentours de 40 à 50% de dépenses supplémentaires pour les clientèles étrangères) se stabilise vers +25%
- Cet élément contribue également à l'idée de l'uniformisation de la consommation des produits touristiques quelque soit l'origine du touriste.

3.1.3. Comparatif « Banalisé et Non Banalisé »



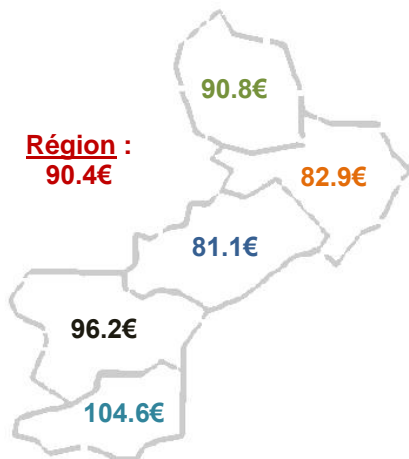
Remarques :

- « **Du simple au double !** » : c'est généralement le rapport qui existe entre les dépenses touristiques d'un client en hébergement banalisé et un client en hébergement non banalisé.
- En 2009 pour le Languedoc-Roussillon, ce ratio est légèrement inférieur à 50% (il oscille aux alentours de 40%) principalement en raison des poids importants de l'Hérault et des Pyrénées-Orientales.
- Concernant l'apport économique du tourisme pour le territoire il convient donc d'être très attentif au maintien, voire au développement, des capacités d'accueil en hébergement banalisé et à leurs taux d'occupation.

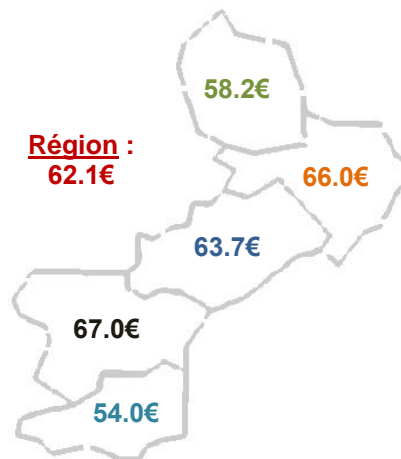
3.1.4. Comparatif selon le type de séjour

(Court séjour = 1 à 3 nuits / Moyen séjour = 4 à 6 nuits / Long séjour = 7 nuits et plus)

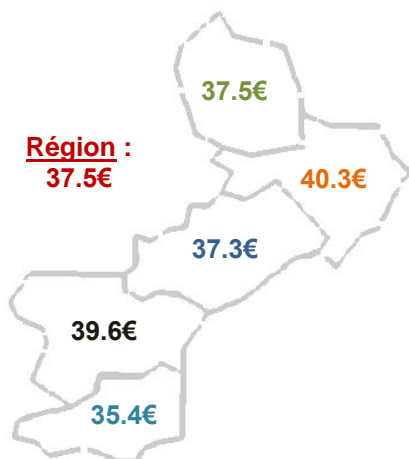
Dépense moyenne COURT SEJOUR



Dépense moyenne MOYEN SEJOUR



Dépense moyenne LONG SEJOUR



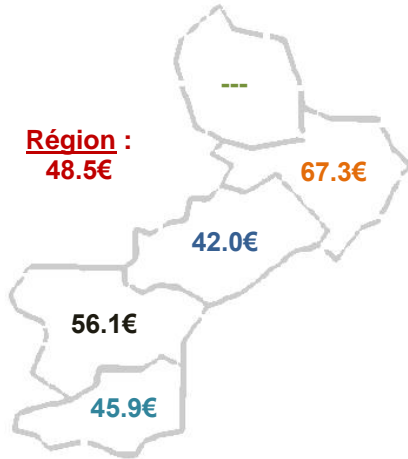
Remarques :

- Les courts séjours (3 nuits ou moins) constituent un intérêt économique majeur pour le territoire puisque ces touristes dépensent en moyenne 2,5 à 3 fois plus que des touristes en long séjour.
 - Un touriste en court séjour durant 3 nuits apporte autant au territoire qu'un touriste en long séjour de 8 à 9 nuits !
- Dans un contexte sociologique allant dans le sens d'une multiplication des séjours dans l'année, et de séjours plutôt courts, toutes les initiatives permettant à l'offre touristique régionale de s'y adapter ont une réelle réalité économique.

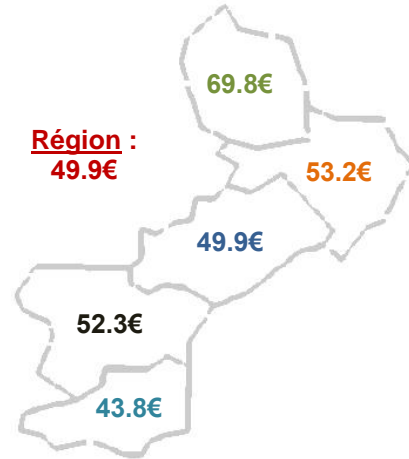
3.1.5. Comparatif selon la saison

(Saisons définies selon les plages calendaires de la méthode des flux du cabinet BET FM)

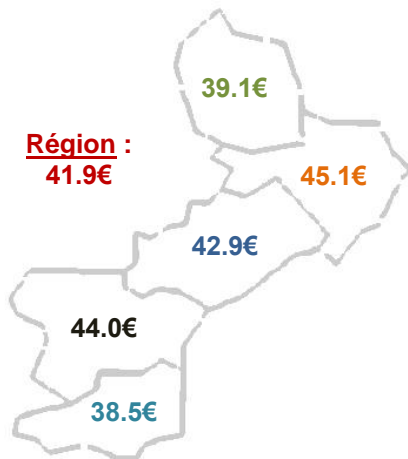
Dépense moyenne HIVER



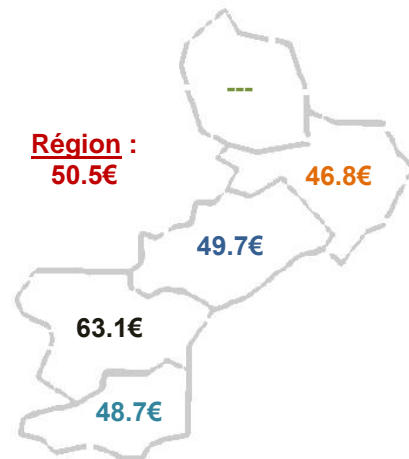
Dépense moyenne PRINTEMPS



Dépense moyenne ETE



Dépense moyenne AUTOMNE



Remarques :

- Les données de l'hiver sont en prendre avec précaution : pas assez de retours pour la Lozère, échantillon limite pour le Gard, échantillon non représentatif de la zone « montagne » pour les Pyrénées-Orientales.
- Le printemps et l'automne constituent les deux saisons où les dépenses moyennes sont les plus élevées, ce qui est logique vu que ces saisons concentrent la plus grande partie des courts séjours.

4. Synthèse des résultats de SATISFACTION

4.1. Préalables méthodologiques

Dans les résultats détaillés de l'opération, les données de « satisfaction » sont présentées de manière détaillées, comme par exemple :

Accueil
Hébergement banalisé

Bon	1 916	87,9%
Moyen	229	10,5%
Mauvais	34	1,5%
Total	2 179	100,0%

Moyenne = **9,3**

La notation moyenne a été calculée pour simplifier la lecture instantanée du niveau de satisfaction des répondants et pour simplifier les comparatifs entre les résultats de 2006 et ceux de 2009.

Cette notation moyenne a été calculée selon un barème (**Bon : 10 points / Moyen : 5 points / Mauvais : -2.5 points**) et rapportée ensuite sur une note de 10.

L'interprétation de cette note moyenne peut se faire sur cette échelle :

- **Entre 9.0 et 10.0** : Très bon résultat, très bon niveau de satisfaction.
- **Entre 7.5 et 8.9** : Bon résultat, niveau de satisfaction correct
- **Moins de 7.5** : Attention, le niveau d'insatisfaction est notable
- **Moins de 6** : Insatisfaction forte

4.2. Résultats comparatifs 2006-2009 (mai à septembre)

4.2.1. L'hébergement banalisé

AUDE	2006	2009	Var
Accueil	9,3	9,4	+ 0,1
Qualité	8,5	8,7	+ 0,2
Rapport Qualité/Prix	8,0	8,2	+ 0,2
Moyenne pondérée	8,6	8,8	+ 0,2

GARD	2006	2009	Var
Accueil	9,4	9,3	- 0,1
Qualité	8,9	8,7	- 0,2
Rapport Qualité/Prix	8,2	8,4	+ 0,2
Moyenne pondérée	8,8	8,8	+ 0,0

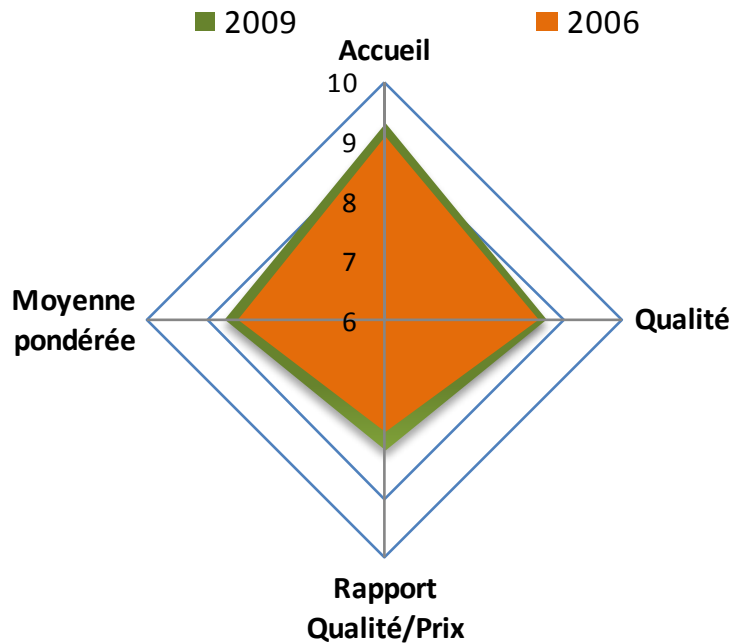
HERAULT	2006	2009	Var
Accueil	8,8	9,3	+ 0,5
Qualité	8,5	8,6	+ 0,1
Rapport Qualité/Prix	7,6	8,1	+ 0,5
Moyenne pondérée	8,3	8,6	+ 0,3

LOZERE	2006	2009	Var
Accueil	9,5	9,4	- 0,1
Qualité	9,0	9,0	+ 0,0
Rapport Qualité/Prix	8,8	7,2	- 1,6
Moyenne pondérée	9,1	8,5	- 0,6

PYRENEES ORIENTALES	2006	2009	Var
Accueil	9,1	9,1	+ 0,0
Qualité	8,4	8,7	+ 0,3
Rapport Qualité/Prix	7,7	8,2	+ 0,5
Moyenne pondérée	8,4	8,7	+ 0,3

LANGUEDOC ROUSSILLON	2006	2009	Var
Accueil	9,1	9,3	+ 0,2
Qualité	8,6	8,7	+ 0,1
Rapport Qualité/Prix	7,9	8,2	+ 0,3
Moyenne pondérée	8,5	8,7	+ 0,2

Hébergement banalisé - LR (2006-2009)



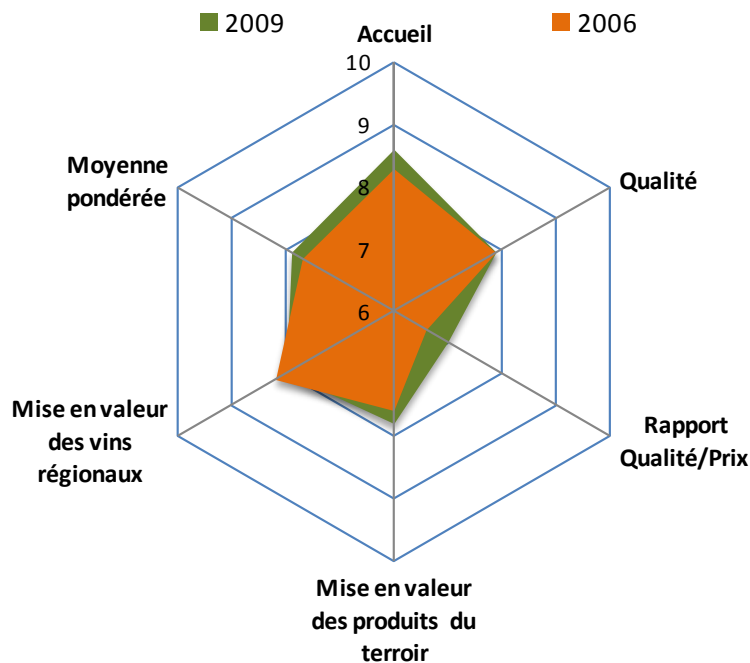
- **Quasiment tous les indicateurs sont « au vert » !**
 - Par rapport à 2006, et sur la même période d'étude (mai à septembre), les niveaux de satisfaction des clientèles sont en hausse.
 - Cette hausse touche tous les critères analysés au niveau régional, même le rapport qualité/prix souvent décrié.

- **Un tassement dans le Gard en en Lozère ?**
 - Le Gard avait des niveaux de satisfaction très élevés en 2006 et globalement il les conserve, mais de légères baisses sont signalées sur la qualité de l'accueil et des équipements.
 - Des baisses sont enregistrées en Lozère mais sont à relativiser en raison du faible nombre de réponses qui peuvent engendrer des écarts rapidement importants.

4.2.2. La restauration

AUDE	2006	2009	Var
Accueil	8,2	8,7	+ 0,5
Qualité	7,5	8,1	+ 0,6
Rapport Qualité/Prix	6,5	7,0	+ 0,5
Mise en valeur des produits du terroir	7,9	8,1	+ 0,2
Mise en valeur des vins régionaux	8,4	8,6	+ 0,2
Moyenne pondérée	7,7	8,1	+ 0,4
GARD	2006	2009	Var
Accueil	8,6	8,7	+ 0,1
Qualité	8,2	8,2	+ 0,0
Rapport Qualité/Prix	7,2	7,6	+ 0,4
Mise en valeur des produits du terroir	7,7	8,0	+ 0,3
Mise en valeur des vins régionaux	8,0	7,9	- 0,1
Moyenne pondérée	7,9	8,1	+ 0,2
HERAULT	2006	2009	Var
Accueil	8,3	8,5	+ 0,2
Qualité	7,9	7,9	+ 0,0
Rapport Qualité/Prix	6,3	7,0	+ 0,7
Mise en valeur des produits du terroir	7,5	7,7	+ 0,2
Mise en valeur des vins régionaux	8,0	8,1	+ 0,1
Moyenne pondérée	7,6	7,8	+ 0,2
LOZERE	2006	2009	Var
Accueil	8,5	9,1	+ 0,6
Qualité	8,7	8,9	+ 0,2
Rapport Qualité/Prix	7,8	8,4	+ 0,6
Mise en valeur des produits du terroir	7,5	8,4	+ 0,9
Mise en valeur des vins régionaux	6,4	7,5	+ 1,1
Moyenne pondérée	7,7	8,5	+ 0,8
PYRENEES ORIENTALES	2006	2009	Var
Accueil	8,3	8,4	+ 0,1
Qualité	7,9	7,6	- 0,3
Rapport Qualité/Prix	6,3	6,6	+ 0,3
Mise en valeur des produits du terroir	7,7	7,4	- 0,3
Mise en valeur des vins régionaux	8,5	7,8	- 0,7
Moyenne pondérée	7,7	7,6	- 0,1
LANGUEDOC ROUSSILLON	2006	2009	Var
Accueil	8,3	8,6	+ 0,3
Qualité	7,9	7,9	+ 0,0
Rapport Qualité/Prix	6,6	7,0	+ 0,4
Mise en valeur des produits du terroir	7,6	7,8	+ 0,2
Mise en valeur des vins régionaux	8,2	8,0	- 0,2
Moyenne pondérée	7,7	7,9	+ 0,2

La Restauration - LR (2006-2009)



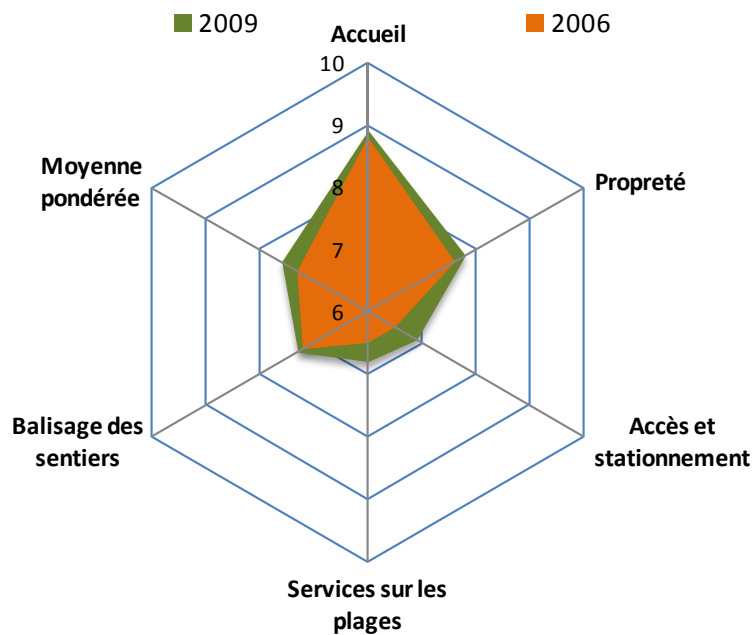
- **Des progressions, mais un niveau de satisfaction globalement moyen**
 - La plupart des indicateurs sont en progression, mais la moyenne au niveau régional reste inférieure à 8,0
 - Exemple : La satisfaction par rapport au niveau « qualité/prix » progresse dans tous les départements, mais reste l'élément le moins bien noté.
 - A noter les progressions assez fortes en Lozère et dans l'Aude.
 - Certainement des efforts à fournir au niveau de la mise en valeur des vins régionaux sur les tables des restaurants.

- **Le niveau baisse dans les Pyrénées-Orientales ?**
 - Seul département où les niveaux de satisfaction vis-à-vis de la restauration sont en baisse.
 - Les principales critiques touchent directement la qualité de la restauration et la mise en valeur des vins et des produits du terroir, ce qui est le cœur même de ce métier.

4.2.3. Les sites touristiques

AUDE	2006	2009	Var
Accueil	8,8	9,3	+ 0,5
Propreté	7,8	8,4	+ 0,6
Accès et stationnement	7,2	7,8	+ 0,6
Services sur les plages	7,0	7,0	+ 0,0
Balisage des sentiers	7,0	7,6	+ 0,6
Moyenne pondérée	7,6	8,2	+ 0,6
GARD	2006	2009	Var
Accueil	8,7	9,1	+ 0,4
Propreté	7,8	8,1	+ 0,3
Accès et stationnement	6,6	7,1	+ 0,5
Services sur les plages	6,9	7,2	+ 0,3
Balisage des sentiers	7,2	8,0	+ 0,8
Moyenne pondérée	7,6	7,9	+ 0,3
HERAULT	2006	2009	Var
Accueil	8,8	8,8	+ 0,0
Propreté	7,4	7,4	+ 0,0
Accès et stationnement	6,0	6,4	+ 0,4
Services sur les plages	5,8	6,2	+ 0,4
Balisage des sentiers	7,3	7,0	- 0,3
Moyenne pondérée	7,0	7,2	+ 0,2
LOZERE	2006	2009	Var
Accueil	9,0	9,1	+ 0,1
Propreté	8,5	8,5	+ 0,0
Accès et stationnement	7,6	7,7	+ 0,1
Services sur les plages	---	---	---
Balisage des sentiers	7,7	7,4	- 0,3
Moyenne pondérée	8,1	8,1	+ 0,0
PYRENEES ORIENTALES	2006	2009	Var
Accueil	8,7	8,8	+ 0,1
Propreté	7,3	7,5	+ 0,2
Accès et stationnement	6,4	6,7	+ 0,3
Services sur les plages	6,9	7,1	+ 0,2
Balisage des sentiers	7,0	7,2	+ 0,2
Moyenne pondérée	7,2	7,4	+ 0,2
LANGUEDOC ROUSSILLON	2006	2009	Var
Accueil	8,8	8,9	+ 0,1
Propreté	7,6	7,8	+ 0,2
Accès et stationnement	6,5	6,9	+ 0,4
Services sur les plages	6,5	6,8	+ 0,3
Balisage des sentiers	7,2	7,3	+ 0,1
Moyenne pondérée	7,3	7,6	+ 0,3

Les sites touristiques - LR (2006-2009)



- **Des progressions, mais des résultats à relativiser**

- Quasiment tous les indicateurs sont en progression dans tous les départements (mis à part le balisage des sentiers dans l'Hérault et en Lozère).
 - A noter les fortes progressions enregistrées dans l'Aude.
- Heureusement que ces progressions sont enregistrées, car certains indicateurs étaient très faibles en 2006 (par exemple les services sur les plages dans l'Hérault).
- Pour autant, certains critères sont encore trop bas dans les notations et témoignent des travaux à engager sur le territoire.

- **De grosses disparités entre les critères analysés**

- L'accueil et la propreté des sites sont en progression et atteignent des niveaux tout à fait corrects (avec des efforts à fournir pour la propreté, notamment dans l'Hérault).
- « L'accès et le stationnement » et « les services sur les plages » étaient les critères les moins bien notés en 2006 et ils le restent pur 2009, même si ce sont eux qui enregistrent les meilleures progressions.

4.2.4. Le séjour

AUDE	2006	2009	Var
Accueil de la population locale	8,5	8,8	+ 0,3
Animations	7,3	7,7	+ 0,4
Efforts linguistiques pour les étrangers	6,0	7,5	+ 1,5
Mise en valeur des paysages	8,7	8,7	+ 0,0
Moyenne pondérée	7,8	8,4	+ 0,6

GARD	2006	2009	Var
Accueil de la population locale	8,3	8,7	+ 0,4
Animations	8,1	7,7	- 0,4
Efforts linguistiques pour les étrangers	6,6	6,3	- 0,3
Mise en valeur des paysages	8,5	8,5	+ 0,0
Moyenne pondérée	7,9	8,2	+ 0,3

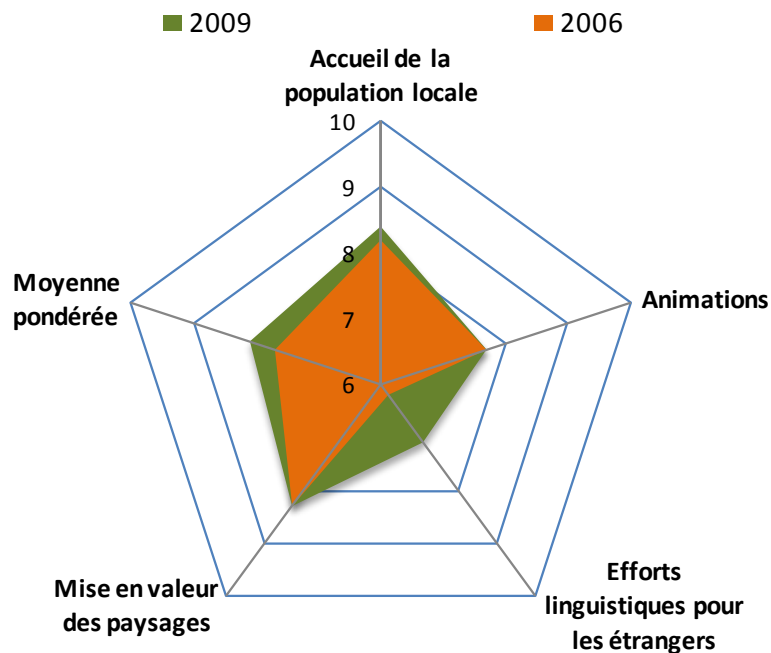
HERAULT	2006	2009	Var
Accueil de la population locale	8,1	8,3	+ 0,2
Animations	7,7	7,7	+ 0,0
Efforts linguistiques pour les étrangers	6,1	6,6	+ 0,5
Mise en valeur des paysages	7,9	8,0	+ 0,1
Moyenne pondérée	7,5	7,9	+ 0,4

LOZERE	2006	2009	Var
Accueil de la population locale	8,5	9,3	+ 0,8
Animations	7,2	8,1	+ 0,9
Efforts linguistiques pour les étrangers	7,3	8,2	+ 0,9
Mise en valeur des paysages	9,0	9,0	+ 0,0
Moyenne pondérée	8,0	8,9	+ 0,9

PYRENEES ORIENTALES	2006	2009	Var
Accueil de la population locale	8,0	8,2	+ 0,2
Animations	7,6	7,5	- 0,1
Efforts linguistiques pour les étrangers	6,1	7,8	+ 1,7
Mise en valeur des paysages	8,2	8,3	+ 0,1
Moyenne pondérée	7,6	8,0	+ 0,4

LANGUEDOC ROUSSILLON	2006	2009	Var
Accueil de la population locale	8,2	8,4	+ 0,2
Animations	7,7	7,7	+ 0,0
Efforts linguistiques pour les étrangers	6,2	7,1	+ 0,9
Mise en valeur des paysages	8,3	8,3	+ 0,0
Moyenne pondérée	7,7	8,1	+ 0,4

Le séjour en général - LR (2006-2009)



- **Des progressions intéressantes et homogènes**

- En 2006, les efforts linguistiques envers les étrangers avaient été mis à l'index. Ce critère enregistre les plus fortes progressions en 2009, même s'il reste à un niveau assez moyen (aux alentours de 7,0)
 - A noter les très fortes progressions enregistrées dans l'Aude, l'Hérault et les Pyrénées-Orientales sur ce critère.
- Comme pour les autres points de l'enquête « satisfaction », l'accueil (de la population locale) est une nouvelle fois en progression et obtient au final le meilleur score (entre 8,4 et 9,0)
- Les autres critères sont plutôt stables et à des niveaux de satisfaction assez hauts.

- **Les animations restent un critère important à surveiller**

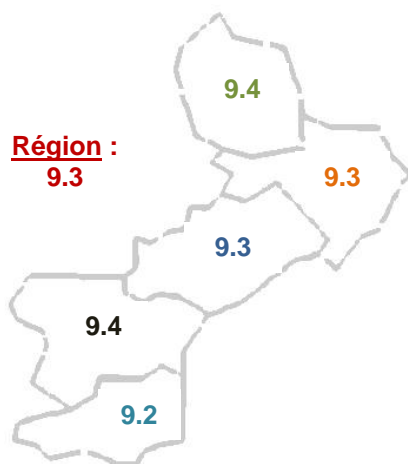
- Lors des vacances estivales, les animations sont très importantes dans l'appréciation globale d'un séjour par un touriste.
- Les chiffres oscillent entre stabilité ou baisse (Gard et PO), ce qui ne constitue pas un bon indicateur.

4.3. Résultats annuels (2009)

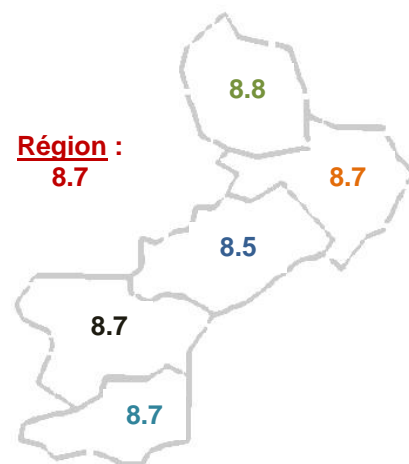
Sont présentés dans cette partie les résultats de « satisfaction » concernant l'ensemble de l'année 2009.

4.3.1. L'hébergement banalisé

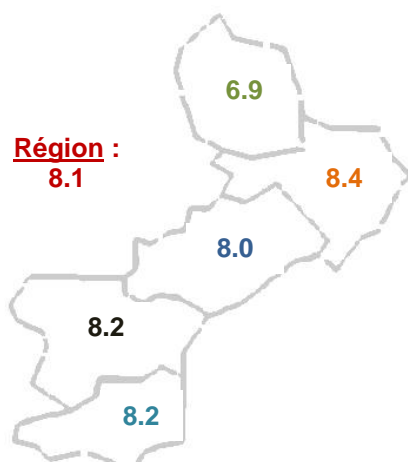
L'accueil



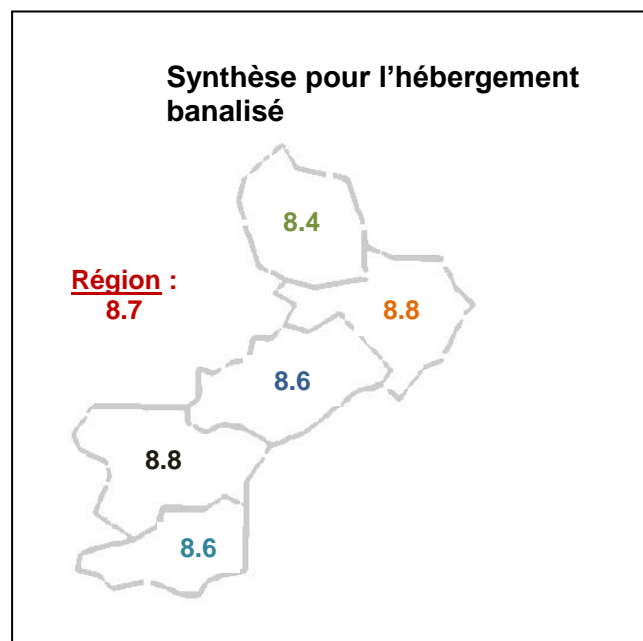
La qualité de l'hébergement



Le rapport qualité prix

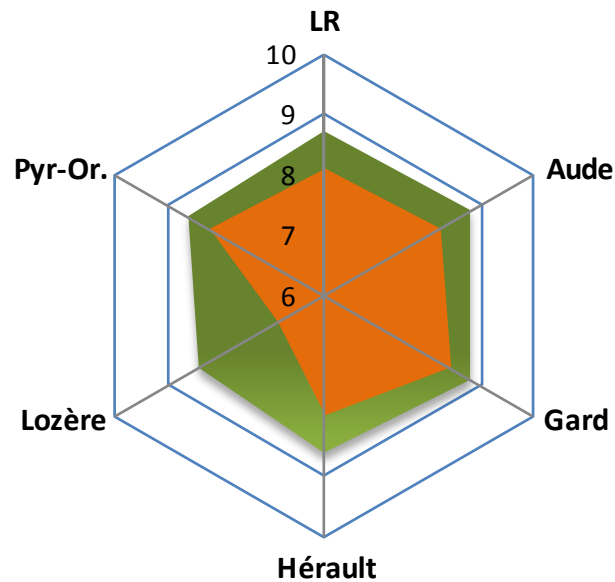


Synthèse pour l'hébergement banalisé



Synthèse - Hébergements banalisés

■ Synthèse ■ Rapport Qualité/prix

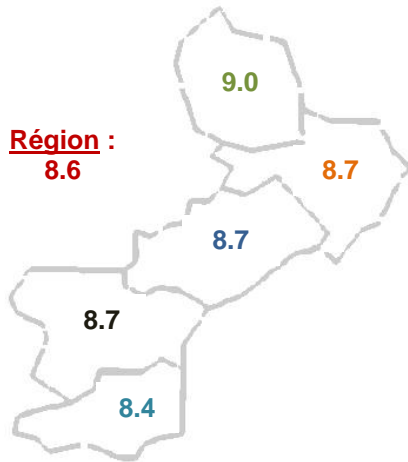


- **Les résultats sont bons et homogènes sur le territoire régional.**
 - La satisfaction concernant l'accueil est particulièrement élevée, ce qui dénote une évolution positive des professionnels au fil des années.
 - Cette satisfaction se retrouve également au niveau de la qualité intrinsèque des hébergements banalisés avec des notes moyennes toujours proches de 9.0

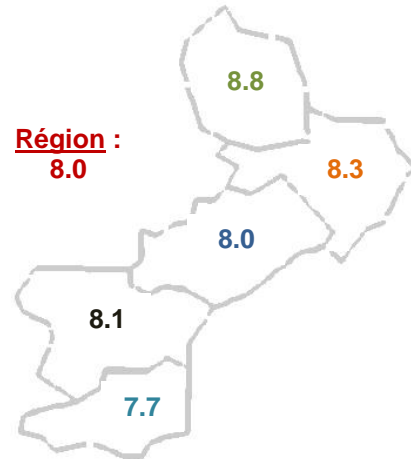
- **Le rapport qualité/prix est moins bien évalué** mais reste à un bon niveau moyen pour la région, avec toutefois une insatisfaction assez forte en la Lozère.

4.3.2. La restauration

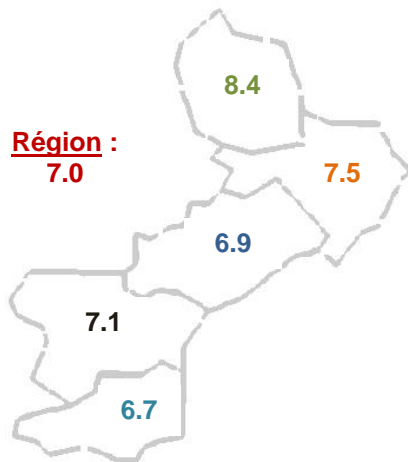
L'accueil



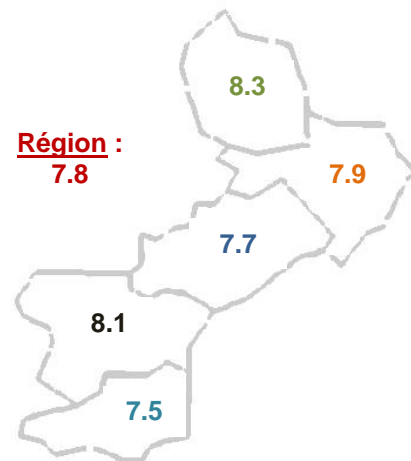
La qualité de la restauration



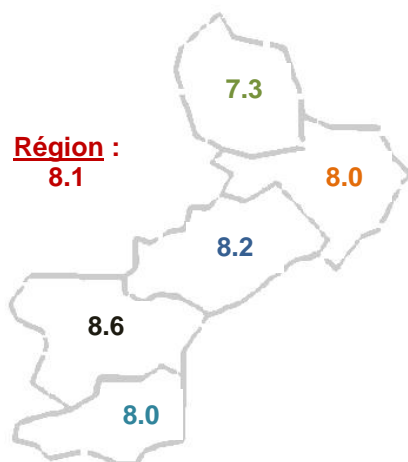
Le rapport qualité prix



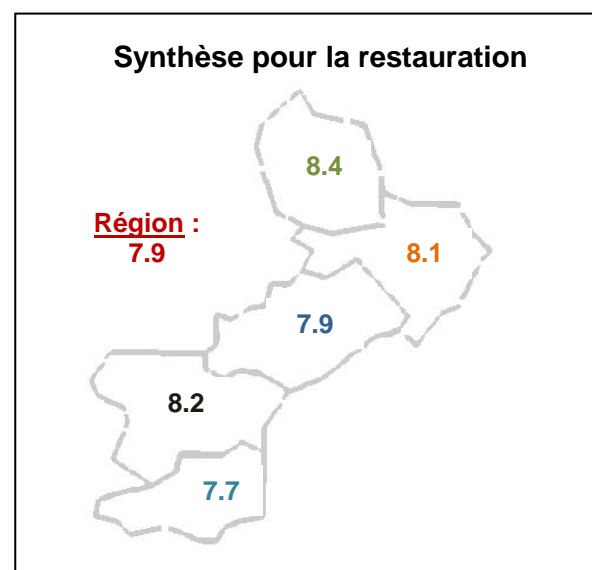
Mise en valeur des produits du terroir



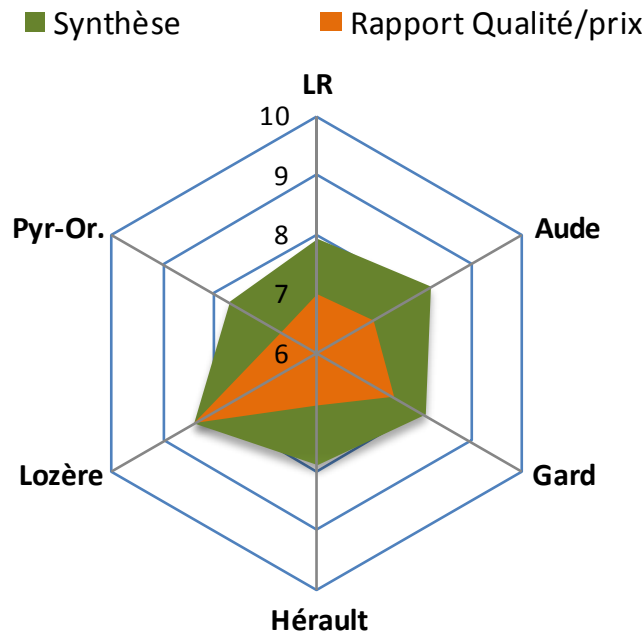
Mise en valeur des vins régionaux



Synthèse pour la restauration



Synthèse - Restauration

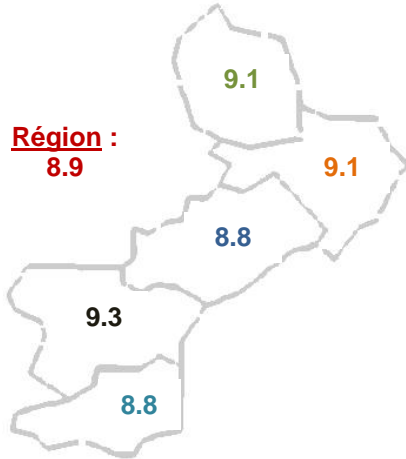


- **Les résultats sont bons, mais légèrement en deçà de ceux des hébergements banalisés.**
 - La satisfaction concernant l'accueil est bonne, mais inférieure à celle constatée dans les hébergements. Des efforts peuvent sans doute être réalisés par les restaurateurs pour encore améliorer leur accueil.
 - Les départements de l'Hérault et des Pyrénées-Orientales obtiennent globalement des résultats plus faibles que les autres.
 - Un point positif concerne la qualité de la restauration et la mise en valeur des vins et des produits du terroir (avec un bémol pour l'Hérault et les Pyrénées-Orientales)

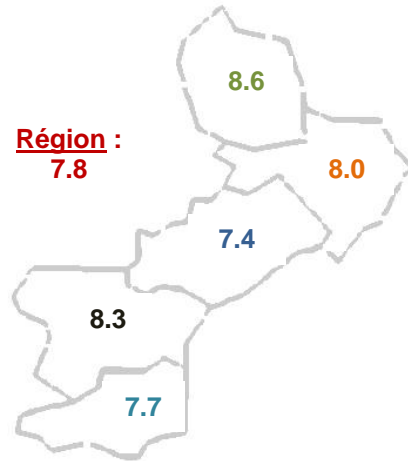
- **Le rapport qualité/prix est clairement critiqué**
 - En Lozère les résultats sont bons et plutôt moyens dans le Gard, mais l'Aude, l'Hérault et les Pyrénées-Orientales tirent la moyenne régionale vers le bas avec des notes préoccupantes (inférieures à 7.0 pour l'Hérault et les Pyrénées-Orientales).
 -

4.3.3. Les sites touristiques

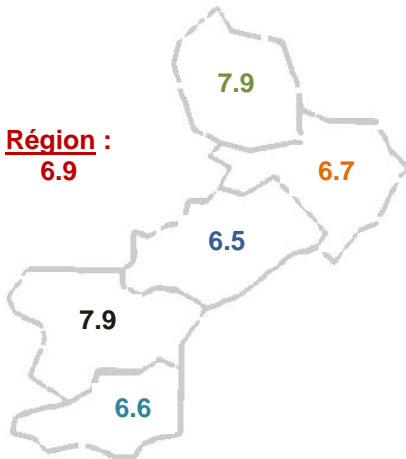
L'accueil



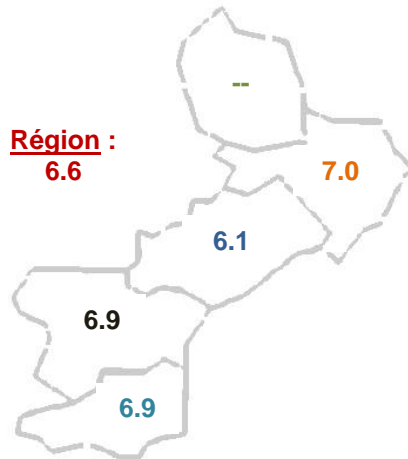
La propreté



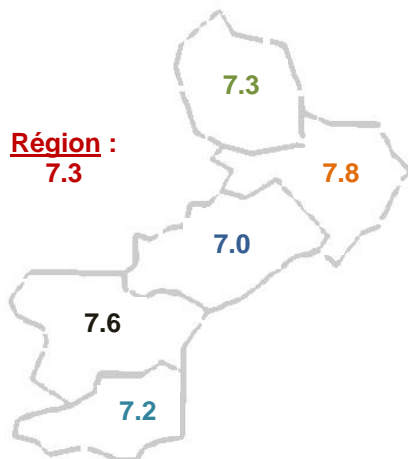
L'accès et le stationnement



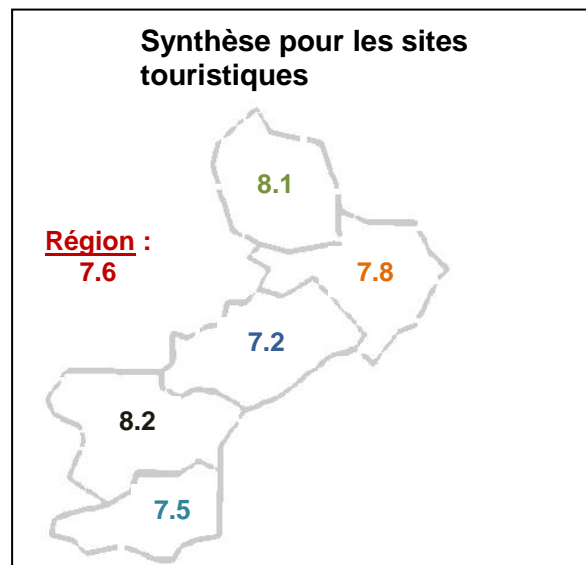
Les services sur les plages



Le balisage des sentiers

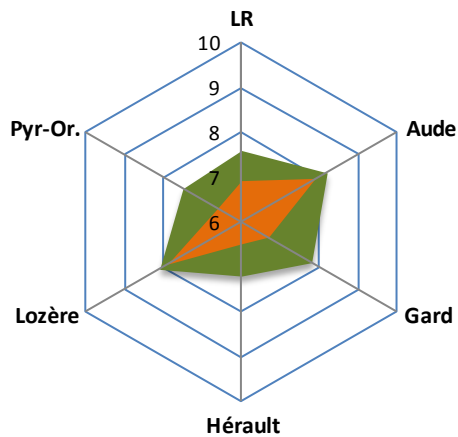


Synthèse pour les sites touristiques



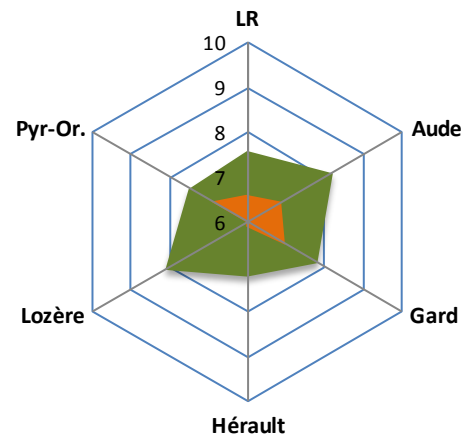
Synthèse - Sites touristiques

■ Synthèse ■ Accès/Stationnement



Synthèse - Sites touristiques

■ Synthèse ■ Services plages



- **Des résultats disparates selon les départements, et très moyens pour le niveau régional**
 - L'Aude, le Gard et la Lozère obtiennent de bons chiffres globaux
 - L'Hérault et les Pyrénées-Orientales sont un peu en retrait.
 - La note régionale moyenne est de 7.6, ce qui est « très limite » dans une enquête de satisfaction.

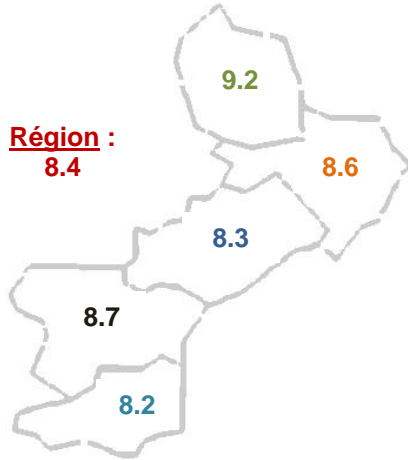
- **L'accueil est un point fort**
 - Le critère de l'accueil dans les sites touristiques est très bien noté et le taux de satisfaction est donc très élevé (aux alentours de 9).
 - C'est un point récurrent notable dans toute l'enquête « satisfaction ».

- **Accès et stationnement : des efforts à fournir**
 - L'Aude et la Lozère obtiennent de bons résultats, mais la différence avec les autres départements est très importante.
 - Avec des notes mauvaises (entre 6.5 et 6.8) dans les autres départements on dénote là un point à améliorer.

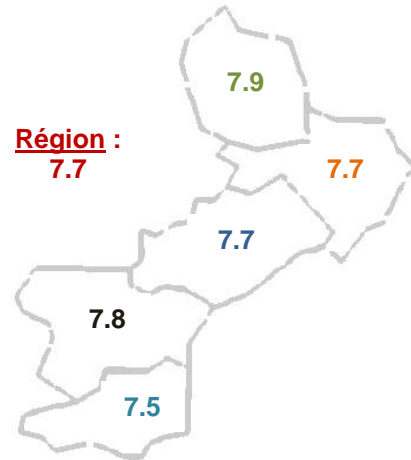
- **Les services sur les plages : le point noir !**
 - De mauvais résultats sur ce critère, surtout dans l'Hérault.
 - Face à des clientèles de plus en plus habituées à voyager ailleurs et à avoir des niveaux d'équipements et de services assez élevés, la carence en services sur les plages du LR est clairement souligné par les touristes.

4.3.4. Le séjour

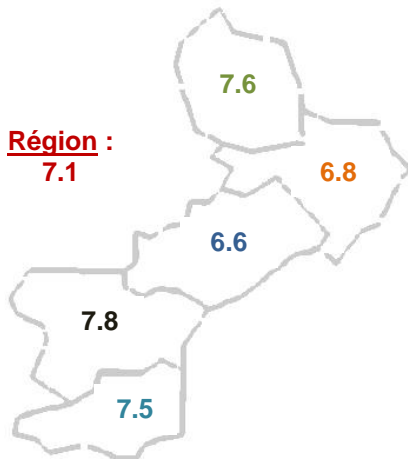
L'accueil de la population locale



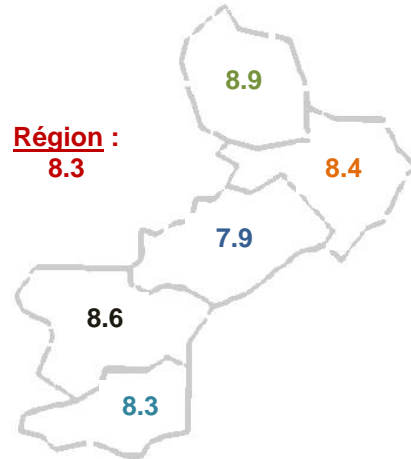
Les animations



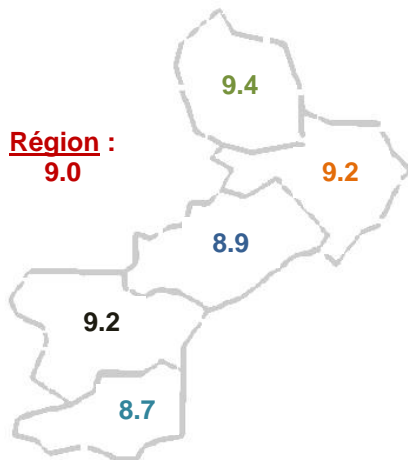
Les efforts linguistiques pour les étrangers



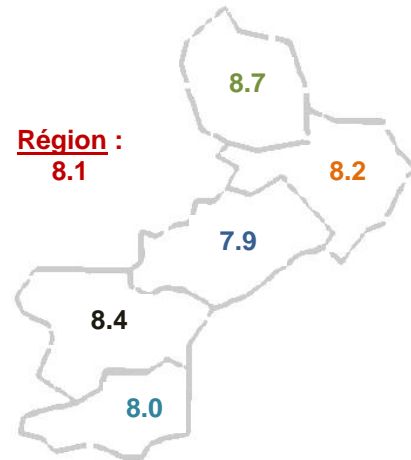
La mise en valeur des paysages



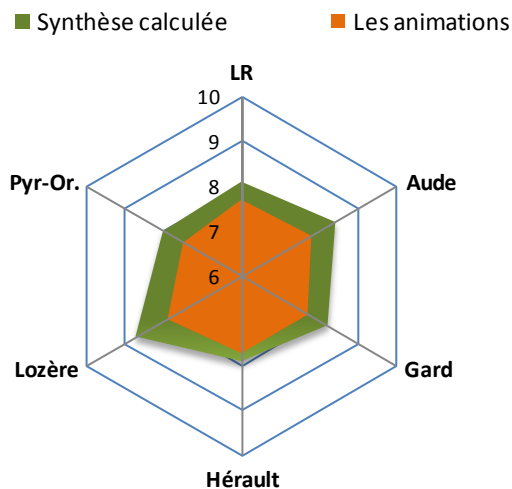
Le séjour dans sa globalité (avis du répondant)



Synthèse sur le séjour

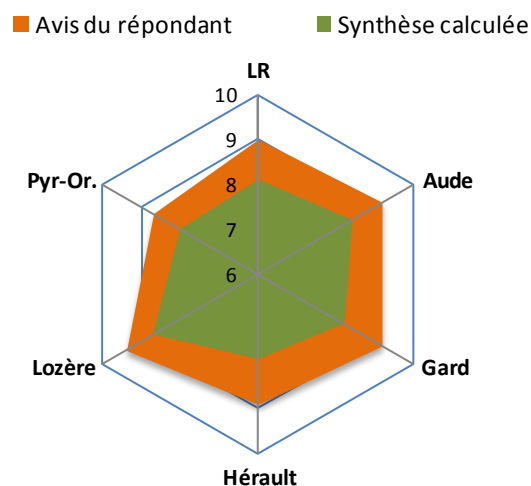


Synthèse - Le séjour



- **De bons résultats dans l'ensemble qui témoignent d'une satisfaction élevée quant au ressenti global du séjour.**
 - L'accueil de la population obtient de bons scores, ce qui est un point très positif et témoignant d'une nette évolution des choses.
 - Les animations constituent le critère le moins bien noté, mais reste toutefois à un niveau très correct.
 - A noter pour les étrangers : une insatisfaction assez forte dans l'Hérault et le Gard concernant les efforts linguistiques.

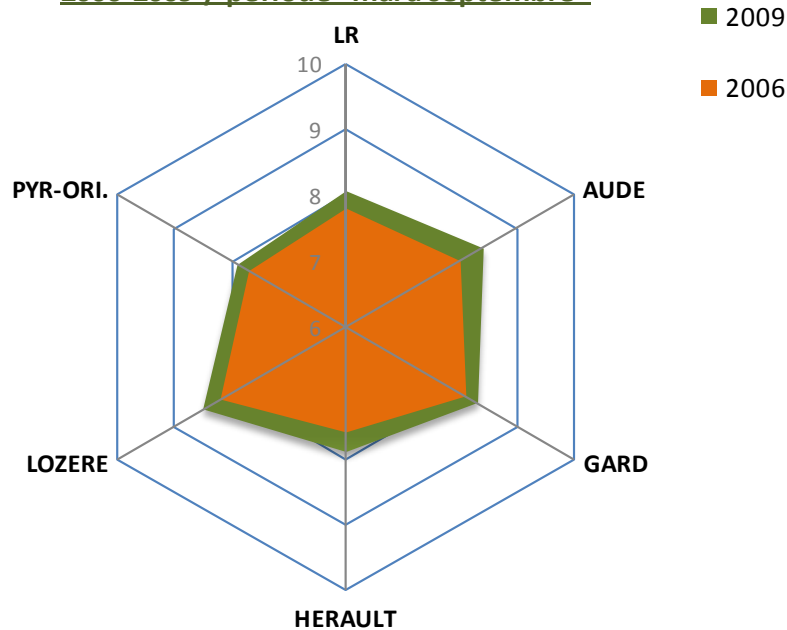
Synthèse - Le séjour



- **Le calcul de la note de la synthèse est plus faible que l'avis global du touriste.**
 - Le ressenti des touristes est très bon lorsqu'ils analysent « globalement leur séjour », meilleur que lorsqu'on le calcule en reprenant chacune de leurs appréciations.
 - L'Hérault et les Pyrénées-Orientales sont les seuls départements à être en deçà de la note de 9.0 pour l'avis global des touristes.

4.4. Bilan de la partie « satisfaction »

La satisfaction moyenne calculée
2006-2009 / période "mai à septembre"



- **Le calcul de cette moyenne entre tous les critères d'analyse de la satisfaction ne signifie « rien en soi », elle permet simplement de mesurer une évolution globale entre 2006 et 2009.**
 - Globalement la satisfaction des clientèles touristiques est en progression dans la région, et sur la période analysée c'est l'Aude qui enregistre les plus fortes progressions.
 - Pour autant ces progressions ne doivent pas occulter que certains critères sont très mal notés et que certains départements demeurent à des niveaux « limite » au niveau de la satisfaction (Hérault et Pyrénées-Orientales).

- **Une uniformisation des consommateurs et de leurs ressentis ?**
 - L'analyse des résultats détaillés (non présentée dans cette synthèse) montre qu'il y a très peu de différence dans les résultats de satisfaction entre les français et les autres nationalités.
 - Des résultats plus différenciés apparaissent lorsque l'on compare les résultats selon les saisons de séjours touristiques ou le type de séjour touristique (court, moyen, long), mais les différences ne sont pas vraiment notables.
 - Au final, on ressent une certaine uniformisation des attentes et des jugements des touristes sur la consommation de leur séjour.

5. Annexes techniques

Présentation des résultats détaillés

