

OENOTOURISME

Clientèle française en Hérault

SATISFACTION



PRESENTATION

Les chiffres qui suivent permettent de mieux appréhender les éléments de satisfaction des touristes qui choisissent l'Hérault comme destination de vacances. Ils décrivent le niveau de satisfaction global vis-à-vis de leur séjour, ainsi que leur satisfaction au regard des différents éléments qui le composent.

Les données sont issues de l'enquête réalisée en 2019 par le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie en partenariat avec Hérault Tourisme, auprès des touristes français en séjour en Hérault.

Parmi les 2 445 répondants à l'enquête sont analysées ici les réponses des visiteurs ayant réalisé des activités œnotouristiques. Ils sont pour plus de la moitié des touristes qui séjournent régulièrement dans la région, 19 % sont des habitants d'Occitanie, 14 % des visiteurs occasionnels et 6 % des primo visiteurs.

SOMMAIRE

| | |
|---|--------------------|
| Satisfaction globale du séjour | page 4 |
| • Note de satisfaction globale / détail par saison | page 4 |
| • Note de satisfaction selon le profil des répondants | page 5 |
| • Eléments de satisfaction spontanée | page 6 |
| • Eléments d'insatisfaction spontanée | page 7 |
| Satisfaction détaillée | page 8 |
| • Accès et information | page 8 |
| • Accueil, hébergement et restauration | page 9 |
| • Environnement | page 10 |
| • Activités | page 11/12 |
| • Ambiance générale | page 13 |
| Tableaux détaillés | page 14 |
| Méthodologie | page 15 |

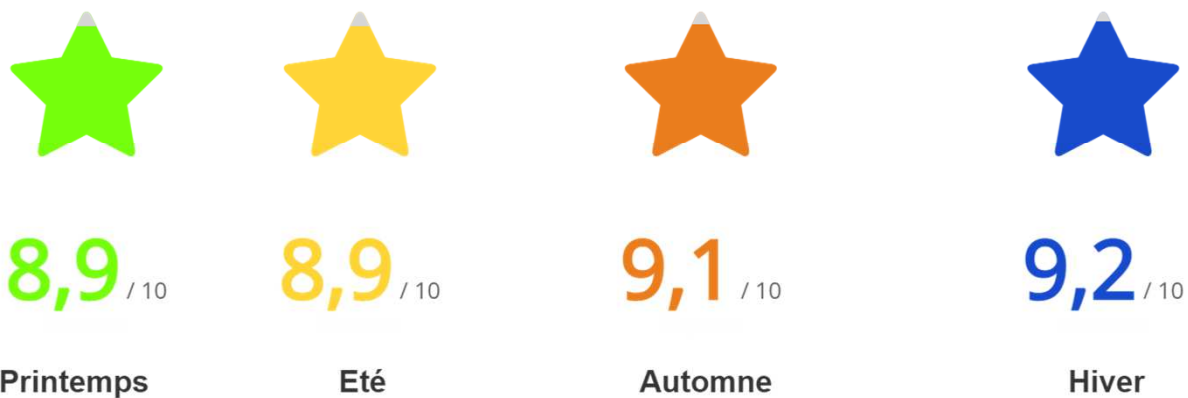
SATISFACTION GLOBALE

Q- Quelle note attribuez-vous à votre séjour ?

Note attribuée pour le séjour



Note de satisfaction détaillée par saison



367 répondants

SATISFACTION GLOBALE

Q- Quelle note attribuez-vous à votre séjour ?

Note de satisfaction selon le profil des répondants

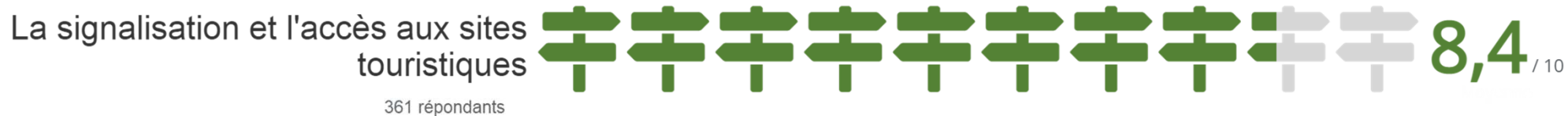


367 répondants

SATISFACTION DETAILLEE

Accès et information

Q- Merci de noter chacun des thèmes suivants selon votre niveau de satisfaction:



SATISFACTION DETAILLEE

Accueil, Hébergement et Restauration

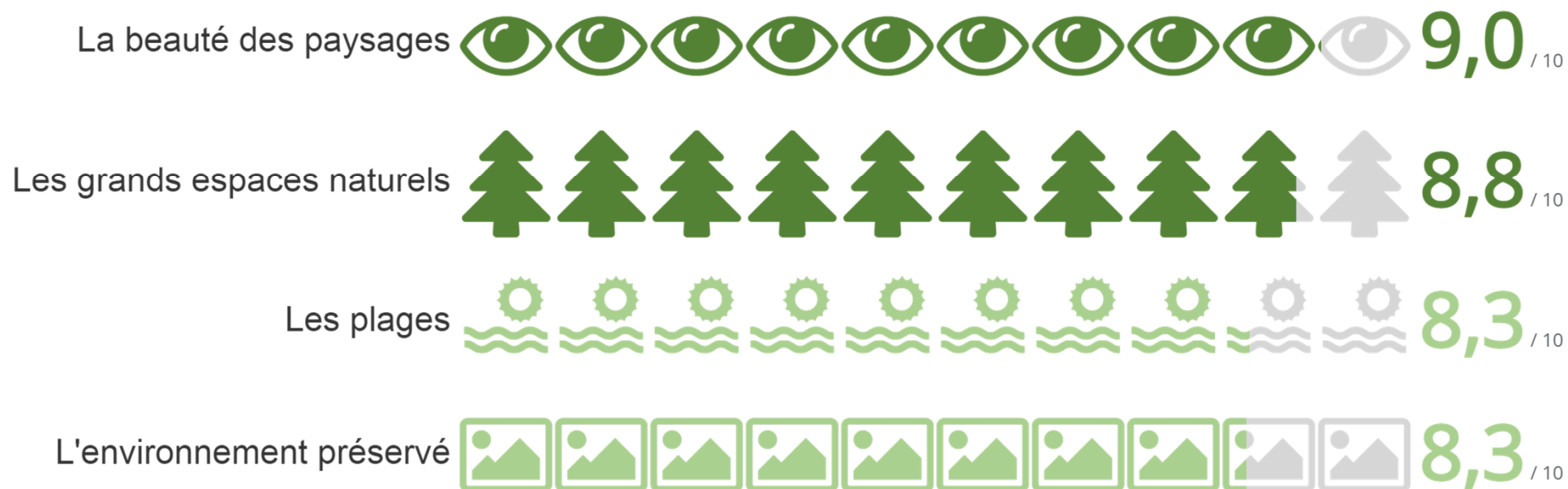
Q- Merci de noter chacun des thèmes suivants selon votre niveau de satisfaction:



SATISFACTION DETAILLEE

Environnement

Q- Merci de noter chacun des thèmes suivants selon votre niveau de satisfaction:



367 répondants

SATISFACTION DETAILLEE

Activités

Q- Merci de noter chacun des thèmes suivants selon votre niveau de satisfaction:

Les activités et sports de pleine nature  **8,7** / 10

La visite de villes villages  **8,8** / 10

Les boucles de promenades et petites randonnées  **8,4** / 10

Les sites historiques monuments musées  **8,5** / 10

Les festivals, spectacles, évènements  **8,2** / 10

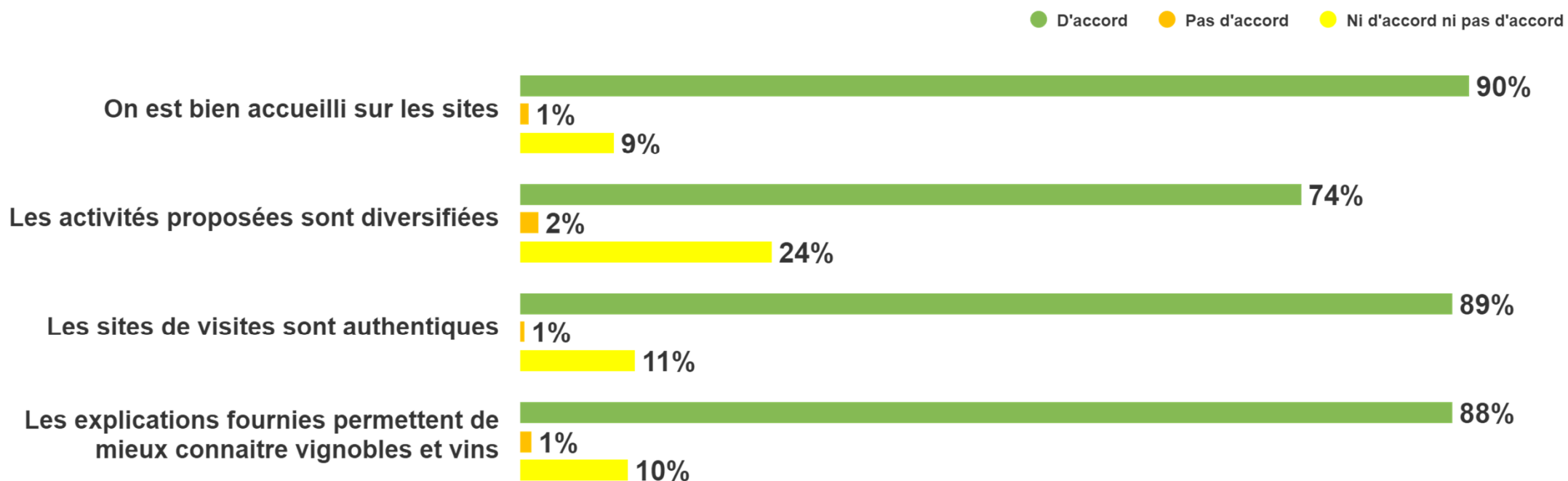
Les activités pour les enfants  **8,0** / 10

86 répondants sur l'item loisirs nature / 367 répondants sur les autres items

SATISFACTION DETAILLEE

Activités de découverte des vignobles et des vins

Q- Pour chacune des opinions sur les activités de découverte des vignobles et des vins vous êtes:



367 répondants

SATISFACTION DETAILLEE

Q- Merci de noter chacun des thèmes suivants selon votre niveau de satisfaction:



337 répondants



354 répondants



359 répondants



345 répondants

Note de satisfaction selon le type de répondant et selon l'item de satisfaction

| | HABITANTS OCCITANIE | VISITEURS REGULIERS (1 FOIS/AN OU PLUS) | VISITEURS OCCASIONNELS (MOINS D'1 FOIS/AN) | PRIMO VISITEURS | TOTAL |
|--|---------------------|--|--|-----------------|-------|
| La beauté des paysages | 9,0 | 9,1 | 9,0 | 9,1 | 9,0 |
| L'environnement préservé | 8,1 | 8,3 | 8,2 | 8,2 | 8,3 |
| L'ambiance générale, les animations | 7,7 | 8,5 | 8,2 | 8,3 | 8,3 |
| La sécurité | 7,8 | 8,0 | 8,1 | 7,6 | 7,9 |
| Le rapport qualité-prix | 7,4 | 7,9 | 7,9 | 7,3 | 7,8 |
| La propreté | 7,5 | 7,6 | 7,6 | 7,2 | 7,6 |
| L'accueil des professionnels | 8,0 | 8,5 | 8,5 | 8,1 | 8,4 |
| La facilité de réservation de votre hébergement | 9,1 | 9,0 | 9,2 | 8,5 | 9,0 |
| Votre hébergement | 8,7 | 8,7 | 8,3 | 7,8 | 8,5 |
| Les restaurants | 8,2 | 8,1 | 8,4 | 7,6 | 8,1 |
| La facilité d'accès sur votre lieu de de séjour | 8,6 | 8,9 | 8,7 | 8,6 | 8,8 |
| L'information touristique | 8,4 | 8,6 | 8,4 | 8,1 | 8,5 |
| La signalisation et l'accès aux sites touristiques | 8,2 | 8,5 | 8,3 | 8,3 | 8,4 |
| La connexion à Internet | 7,6 | 7,3 | 7,4 | 6,8 | 7,3 |
| Les activités et sports de pleine nature | 8,4 | 8,7 | 8,9 | 8,9 | 8,7 |
| La visite de villes villages | 8,5 | 8,8 | 8,9 | 8,9 | 8,8 |
| Les boucles de promenades et petites randonnées | 8,3 | 8,5 | 8,3 | 8,3 | 8,4 |
| Les sites historiques monuments musées | 8,1 | 8,6 | 8,7 | 8,8 | 8,5 |
| Les festivals, spectacles, évènements | 7,9 | 8,3 | 8,4 | 7,9 | 8,2 |
| Les activités pour les enfants | 8,0 | 8,0 | 7,8 | 7,6 | 8,0 |
| Les plages | 7,9 | 8,5 | 8,1 | 8,3 | 8,3 |
| Les grands espaces naturels | 8,5 | 8,8 | 8,8 | 9,0 | 8,8 |

HÉRAULT TOURISME

METHODOLOGIE

METHODOLOGIE

L'enquête « Comportement Satisfaction » des touristes français en Hérault a été réalisée par le CRTL Occitanie, en collaboration avec Hérault Tourisme et ses partenaires.

L'échantillon est constitué de 2445 français, âgés de 18 ans et plus, ayant séjourné au moins une nuit en Hérault, interrogés en ligne de septembre 2018 à septembre 2019.

Le redressement de cet échantillon prend en compte 2 critères au niveau départemental :

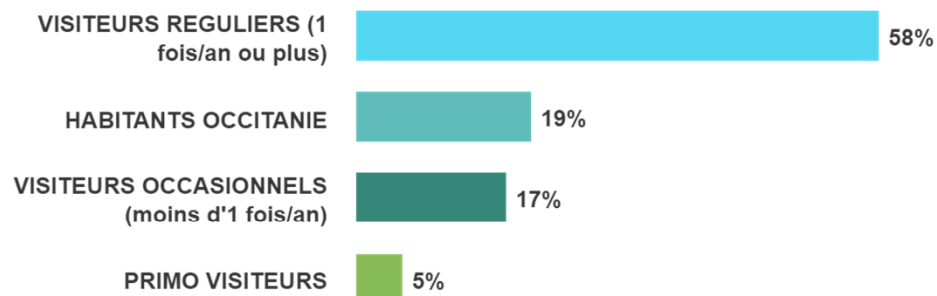
- La saisonnalité des séjours français
Données de cadrage : Flux Vision Tourisme – Nuitées touristiques françaises
- La répartition des principaux modes d'hébergements fréquentés par les Français
Données de cadrage : MOET Pôle 3D CRT Occitanie (Modèle d'Observation Economique et Touristique)

Les résultats présentés ici portent sur un échantillon de **367 touristes** ayant pratiqué des activités oenotouristiques.

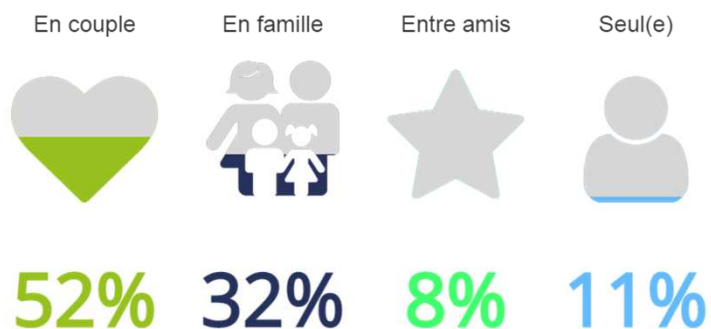
PROFIL DES REpondANTS



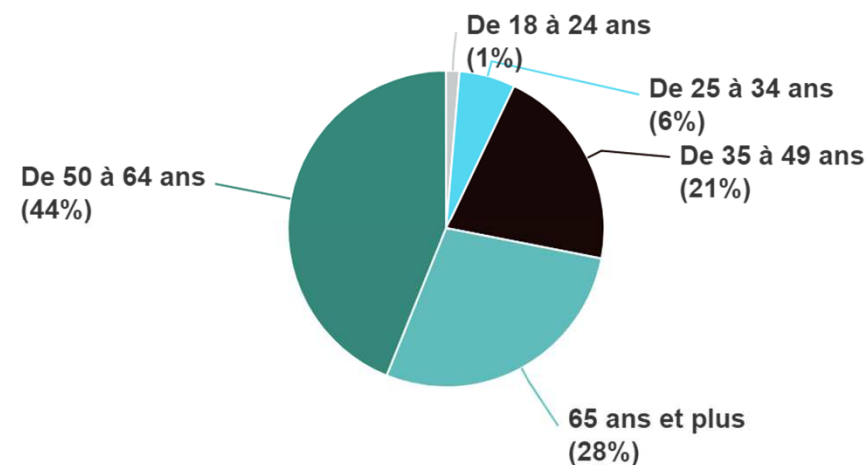
Le lien avec la région Occitanie



La composition du groupe durant le séjour

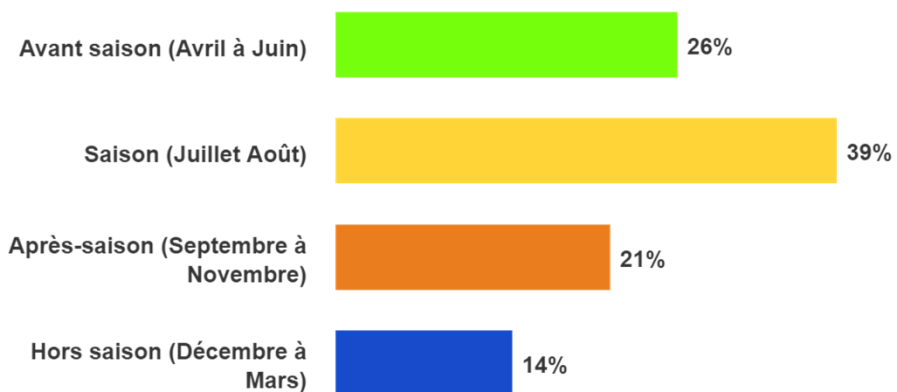


L'âge

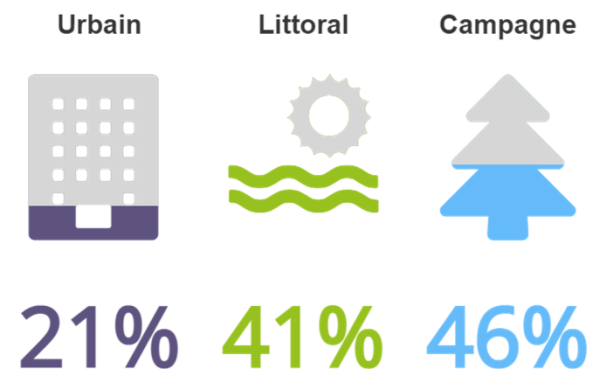


PROFIL DES REpondANTS

La saison du séjour



Les espaces touristiques de séjour



Les modes d'hébergement

