

GRANDS SITES
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 et visitent des Grands Sites durant leur séjour.

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 touristes répondants à l'enquête sont analysées ici les réponses de ceux ayant visité au moins un Grand Site. Ils sont pour plus de la moitié des touristes qui séjournent régulièrement dans la région, 23% sont des habitants d'Occitanie, 15% des visiteurs occasionnels et 5% 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 - 7
• Eléments d'insatisfaction spontanée	page 8 - 9
Satisfaction détaillée	page 10
• Accès et information	page 10
• Accueil, hébergement et restauration	page 11
• Environnement	page 12
• Activités	page 13
• Ambiance générale	page 14
• Valorisation des Grands Sites	page 15
Tableaux détaillés	page 16
Méthodologie	page 17

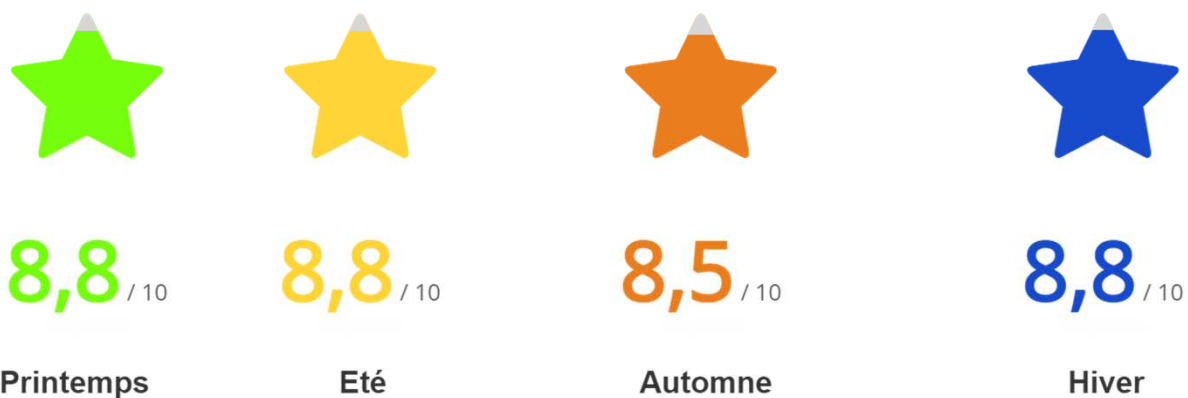
SATISFACTION GLOBALE

Q- Quelle note attribuez-vous à votre séjour ?

Note attribuée pour le séjour



Note de satisfaction détaillée par saison



1 075 répondants



SATISFACTION GLOBALE

Q- Quelle note attribuez-vous à votre séjour ?

Note de satisfaction selon le profil des répondants

VISITEURS REGULIERS (1 fois/an ou plus) HABITANTS OCCITANIE PRIMO VISITEURS VISITEURS OCCASIONNELS (moins d'1 fois/an)



8,8 / 10

VISITEURS REGULIERS



8,7 / 10

HABITANTS DE L'OCCITANIE



8,7 / 10

VISITEURS OCCASIONNELS



8,6 / 10

PRIMO VISITEURS

1 075 répondants



SATISFACTION GLOBALE

Eléments de satisfaction spontanée

Q- Qu'est ce qui vous a particulièrement plu lors du séjour ?

Réponses effectives : 1 014



SATISFACTION GLOBALE

Éléments d'insatisfaction spontanée

Q- Qu'est ce qui vous a moins plu lors du séjour ?

Réponses effectives : 907

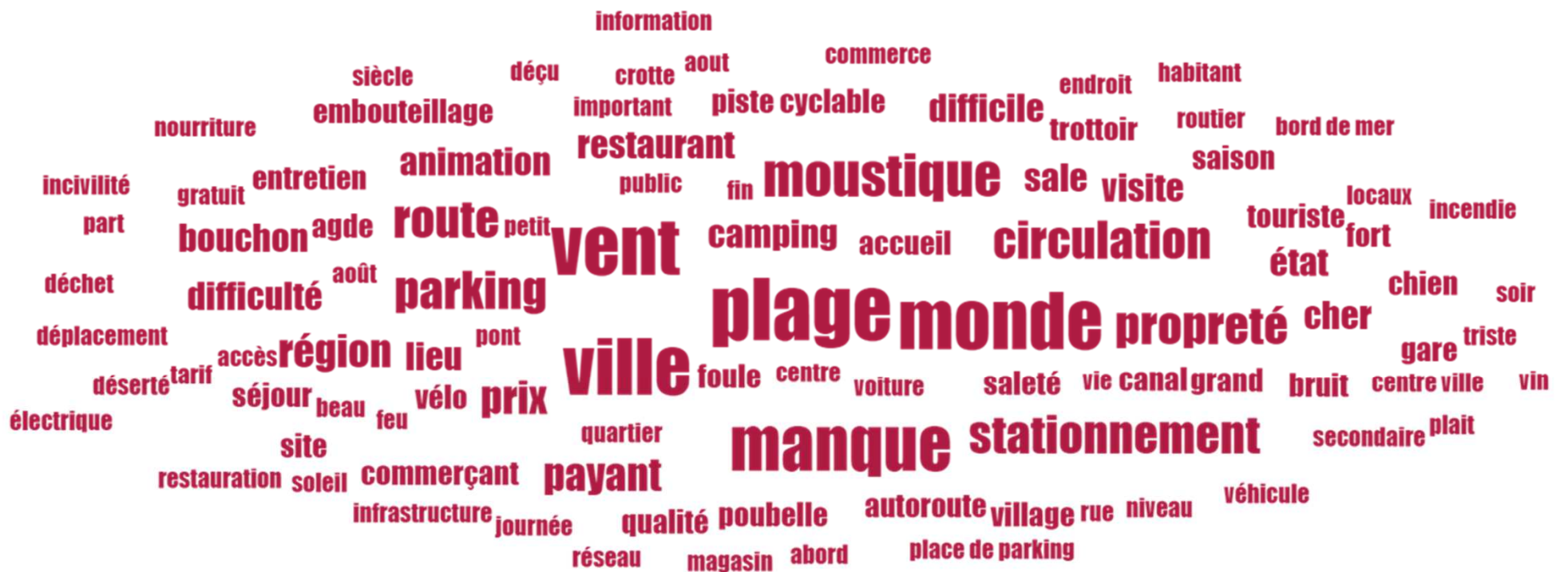


SATISFACTION GLOBALE

Éléments d'insatisfaction spontanée

Q- Qu'est ce qui vous a moins plu lors du séjour ?

Réponses effectives : 907



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:

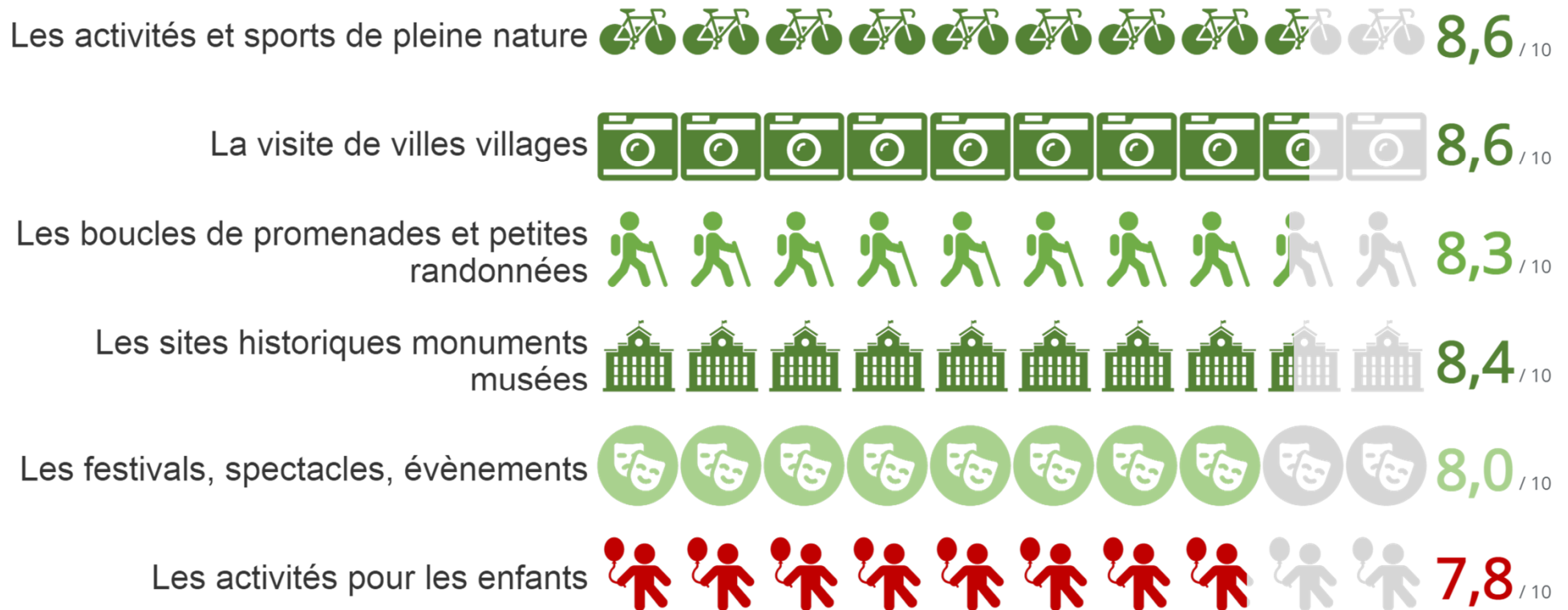


1 075 répondants

SATISFACTION DETAILLEE

Activités

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



213 répondants sur l'item loisirs nature / 1 075 répondants sur les autres items



SATISFACTION DETAILLEE

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

L'ambiance générale, les animations  **8,1** / 10

955 répondants

Le rapport qualité-prix  **7,6** / 10

1 028 répondants

La propreté  **7,4** / 10

1 060 répondants

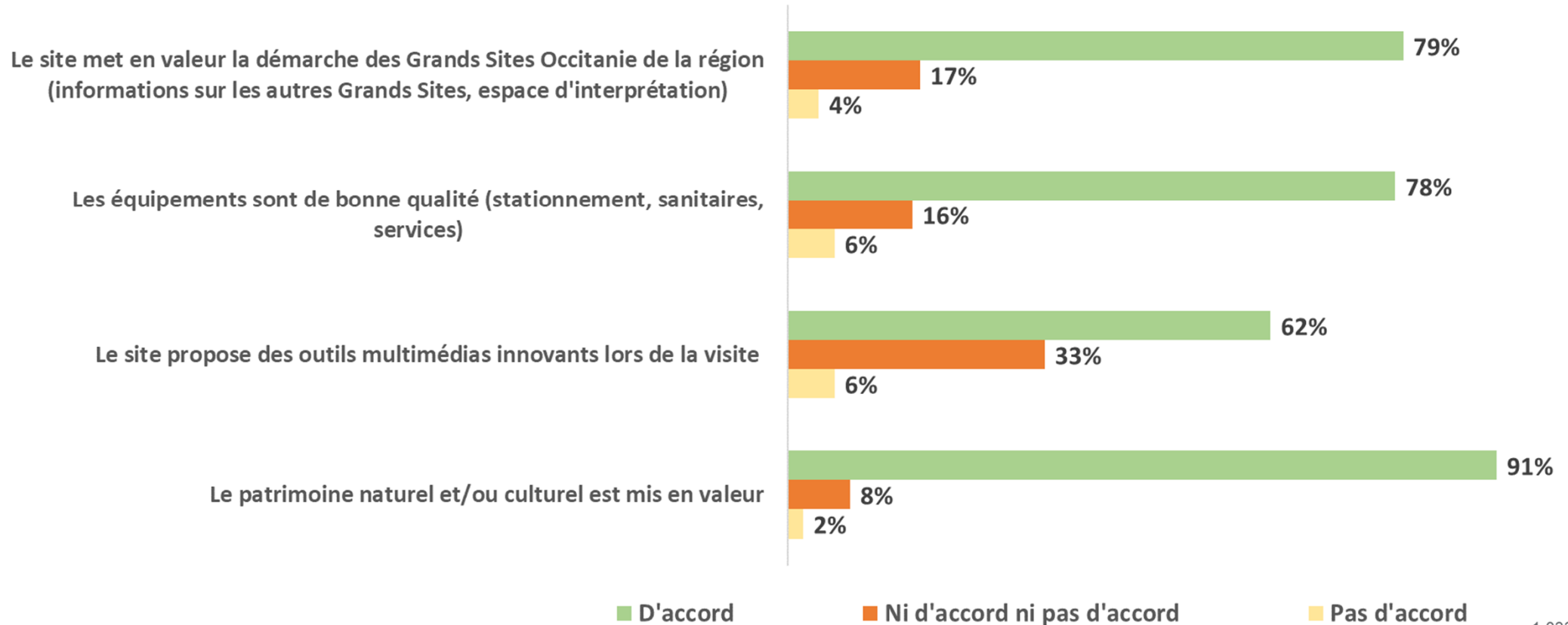
La sécurité  **7,8** / 10

1 006 répondants

SATISFACTION DETAILLEE

Grands Sites

Q- Pour chacune de ces opinions sur les Grands Sites en Hérault vous êtes:



1 033 répondants

SATISFACTION DETAILLEE

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	8,8	8,9	8,8	8,9
L'environnement préservé	8,1	8,1	8,0	8,2	8,1
L'ambiance générale, les animations	8,0	8,2	8,0	8,2	8,1
La sécurité	7,9	7,8	7,8	7,9	7,8
Le rapport qualité-prix	7,6	7,6	7,6	7,7	7,6
La propreté	7,5	7,4	7,3	7,5	7,4
L'accueil des professionnels	8,1	8,2	8,3	8,2	8,2
La facilité de réservation de votre hébergement	8,9	8,9	8,9	8,8	8,9
Votre hébergement	8,8	8,6	8,3	8,1	8,5
Les restaurants	7,9	7,9	8,0	7,9	7,9
La facilité d'accès sur votre lieu de de séjour	8,2	8,6	8,1	8,4	8,5
L'information touristique	8,2	8,4	8,2	8,2	8,3
La signalisation et l'accès aux sites touristiques	8,3	8,3	8,1	7,8	8,2
La connexion à Internet	7,7	7,1	6,9	7,0	7,2
Les activités et sports de pleine nature	8,6	8,5	8,6	8,8	8,6
La visite de villes villages	8,6	8,6	8,6	8,4	8,6
Les boucles de promenades et petites randonnées	8,4	8,4	8,2	8,2	8,3
Les sites historiques monuments musées	8,3	8,4	8,4	8,1	8,4
Les festivals, spectacles, événements	8,0	8,1	7,7	7,7	8,0
Les activités pour les enfants	8,0	7,8	7,7	7,9	7,8
Les plages	8,1	8,3	8,0	8,1	8,2
Les grands espaces naturels	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6



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 :

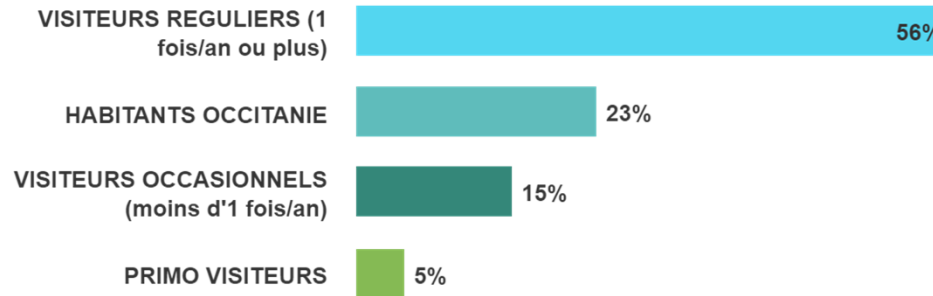
- La saisonnalité des séjours français
Données de cadrage : Flux Vision Tourisme – Nuitées touristiques françaises
- La répartition des principaux modes d'hébergements fréquentés par les Français
Données de cadrage : MOET Pôle 3D CRT Occitanie (Modèle d'Observation Economique et Touristique)

Les résultats présentés ici portent sur les **1 058 touristes** qui ont visité au moins un Grand Site.

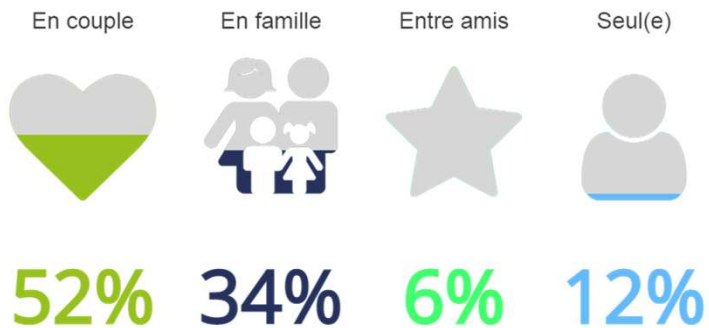
PROFIL DES REpondANTS



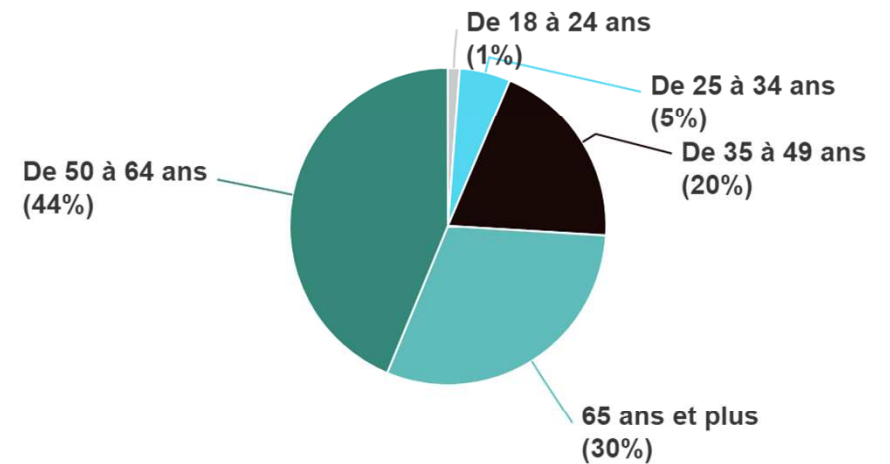
Le lien avec la région Occitanie



La composition du groupe durant le séjour

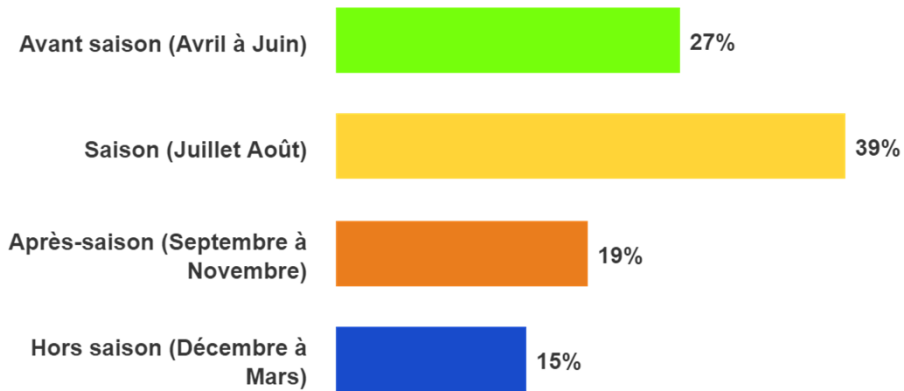


L'âge

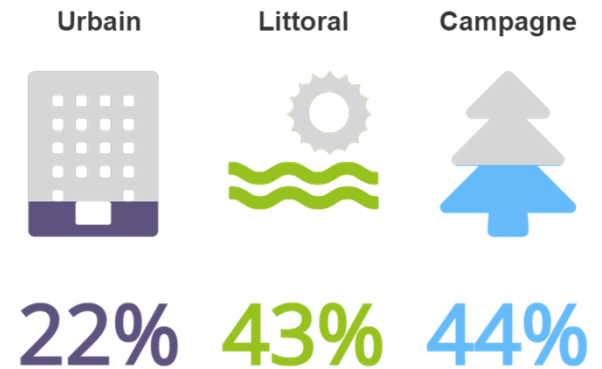


PROFIL DES REpondANTS

La saison du séjour



Les espaces touristiques de séjour



Les modes d'hébergement

