HÉRAULT TOURISME

TOURISTES FRANÇAIS EN HÉRAULT

Satisfaction

JUILLET 2021

Présentation

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.

Les 2 445 répondants à l'enquête sont, pour la moitié, des touristes qui séjournent régulièrement dans la région, 30 % sont des habitants d'Occitanie, 14 % des visiteurs occasionnels et 6 % des primo visiteurs.

Source: enquête C.S.D. 2018/2019- Hérault Tourisme / CRTL Occitanie

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
- Ambiance générale page 12

Tableaux détaillés page 13

Méthodologie page 15

SATISFACTION GLOBALE

Q- Quelle note attribuez-vous à votre séjour ?

Note attribuée pour le séjour en Hérault

8,7 / 10

Moyenne

Note de satisfaction détaillée par saison

Printemps	Eté	Automne	Hiver
8,8 / 10	**8,7** / 10	**8,5** / 10	**8,8** / 10

2 445 répondants

SATISFACTION GLOBALE

Q- Quelle note attribuez-vous à votre séjour ?

Note de satisfaction selon le profil des répondants

8,8 / 10	8,7 / 10	8,5 / 10	8,5 / 10
VISITEURS REGULIERS	HABITANTS DE L'OCCITANIE	VISITEURS OCCASIONNELS	PRIMO VISITEURS

2 445 répondants

Source: enquête C.S.D. 2018/2019- Hérault Tourisme / CRTL Occitanie

SATISFACTION GLOBALE

Eléments de satisfaction spontanée

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

2 265 répondants

Source: enquête C.S.D. 2018/2019- Hérault Tourisme / CRTL Occitanie

SATISFACTION GLOBALE

Eléments d'insatisfaction spontanée

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

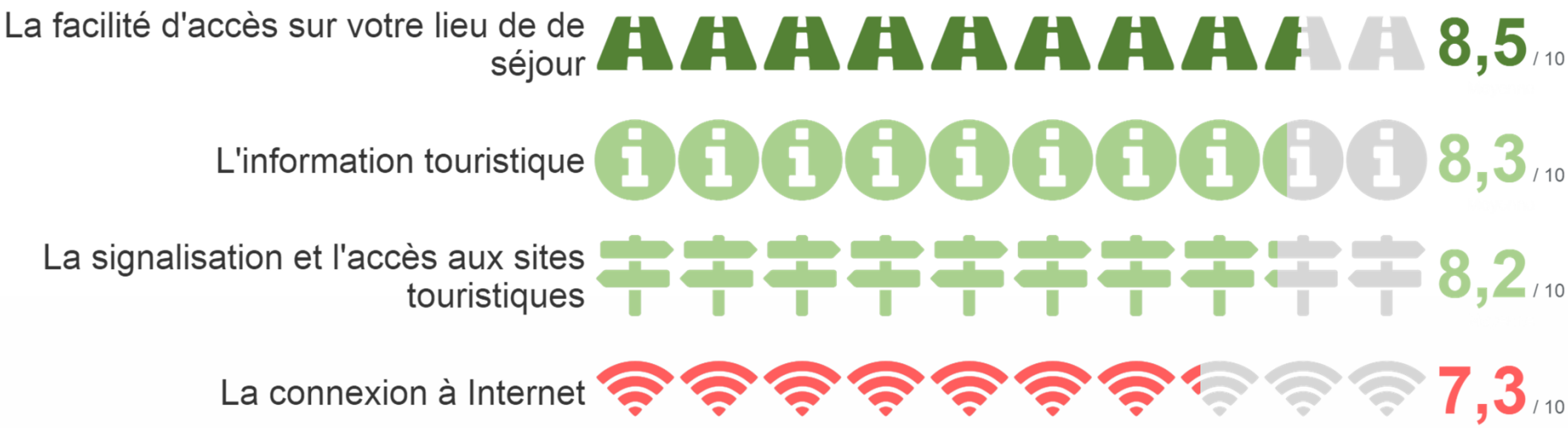
2 028 répondants

Source: enquête C.S.D. 2018/2019- Hérault Tourisme / CRTL Occitanie

SATISFACTION DETAILLEE

Accès et information

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



2 445 répondants

Source: enquête C.S.D. 2018/2019- Hérault Tourisme / CRTL Occitanie

SATISFACTION DETAILLEE

Accueil, Hébergement et Restauration

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

Votre hébergement **8,5** / 10

La facilité de réservation de votre hébergement **8,9** / 10

L'accueil des professionnels **8,2** / 10

Les restaurants **7,9** / 10

1 312 répondants sur les items hebergement

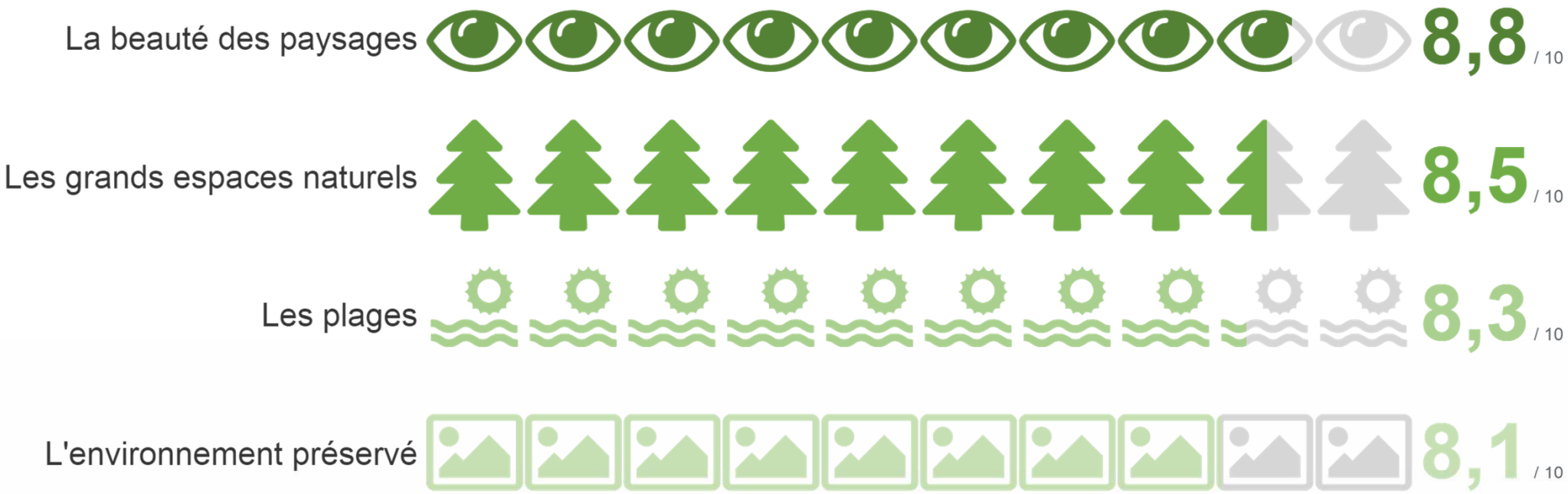
2 445 répondants sur l'item accueil et restaurants

Source: enquête C.S.D. 2018/2019- Hérault Tourisme / CRTL Occitanie

SATISFACTION DETAILLEE

Environnement

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



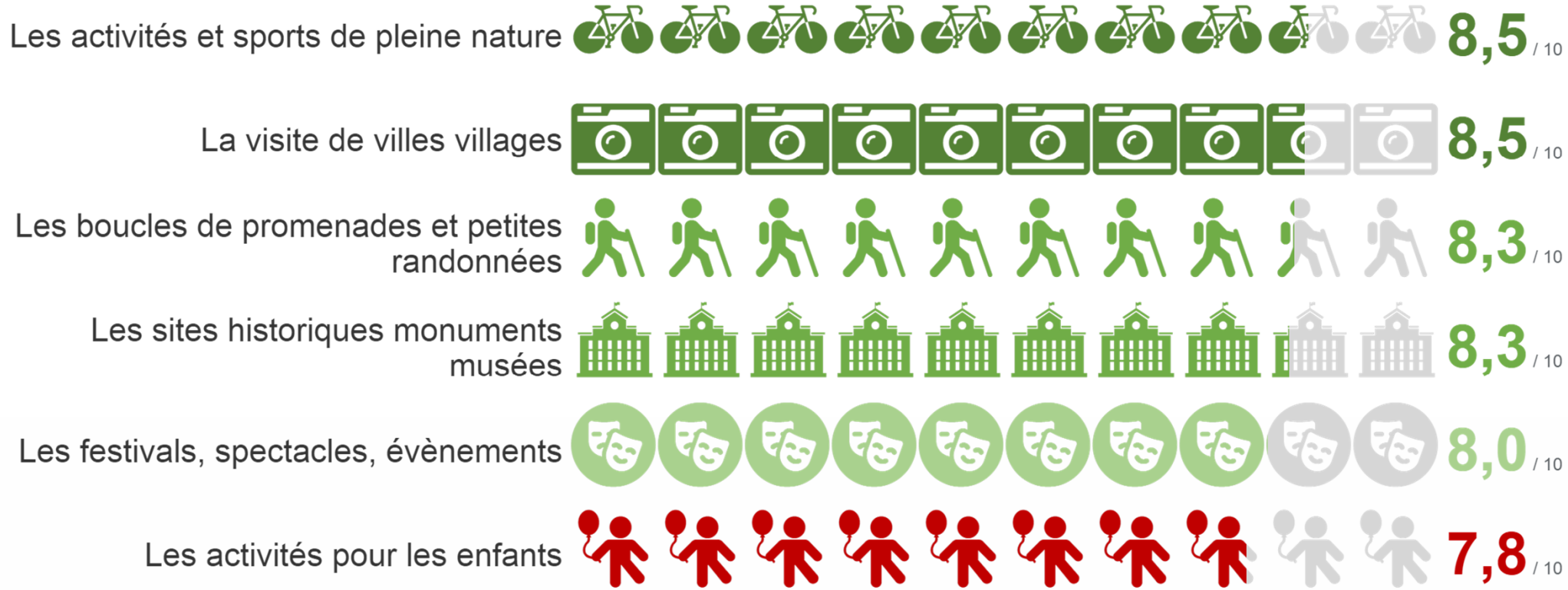
2 445 répondants

Source: enquête C.S.D. 2018/2019- Hérault Tourisme / CRTL Occitanie

SATISFACTION DETAILLEE

Activités

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



318 répondants sur l'item loisirs nature / 2 445 répondants sur les autres items

Source: enquête C.S.D. 2018/2019- Hérault Tourisme / CRTL Occitanie

SATISFACTION DETAILLEE

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

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

Le rapport qualité-prix **7,5** / 10

La propreté **7,4** / 10

La sécurité **7,8** / 10

2 445 répondants

Source: enquête C.S.D. 2018/2019- Hérault Tourisme / CRTL Occitanie

Note de satisfaction selon le type de répondant

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

Source: enquête C.S.D. 2018/2019- Hérault Tourisme / CRTL Occitanie

Note de satisfaction selon le lieux de séjour

	34 ESPACE RURAL	34 LITTORAL HÉRAULT	34 ZONE URBAINE	TOTAL
La beauté des paysages	8,9	8,7	8,8	**8,8**
L'environnement préservé	8,1	8,1	7,9	**8,1**
L'ambiance générale, les animations	8,1	8,1	8,2	**8,1**
La sécurité	7,8	7,9	7,6	**7,8**
Le rapport qualité-prix	7,6	7,5	7,5	**7,5**
La propreté	7,5	7,5	7,2	**7,4**
Votre hébergement	8,5	8,4	8,4	**8,4**
La facilité de réservation de votre hébergement	8,8	8,9	8,9	**8,9**
Les restaurants	7,9	7,9	8,0	**7,9**
La facilité d'accès sur votre lieu de de séjour	8,5	8,5	8,4	**8,5**
L'information touristique	8,3	8,3	8,3	**8,3**
La connexion à Internet	7,3	6,9	8,0	**7,3**
La signalisation et l'accès aux sites touristiques	8,2	8,2	8,2	**8,2**
L'accueil des professionnels	8,3	8,2	8,2	**8,2**
Les plages	8,1	8,5	8,2	**8,3**
Les grands espaces naturels	8,6	8,4	8,5	**8,5**
Les activités et sports de pleine nature	8,6	8,4	8,6	**8,5**
La visite de villes villages	8,5	8,4	8,5	**8,5**
Les boucles de promenades et petites randonnées	8,5	8,2	8,3	**8,3**
Les sites historiques monuments musées	8,3	8,2	8,5	**8,3**
Les festivals, spectacles, évènements	8,0	8,0	8,2	**8,0**
Les activités pour les enfants	7,8	7,7	7,8	**7,8**

Source: enquête C.S.D. 2018/2019- Hérault Tourisme / CRTL Occitanie

METHODOLOGIE

METHODOLOGIE

L'enquête « Comportement Satisfaction Dépenses » 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 2 445 français âgés de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit en Hérault, interrogés en ligne de septembre 2018 à septembre 2019.

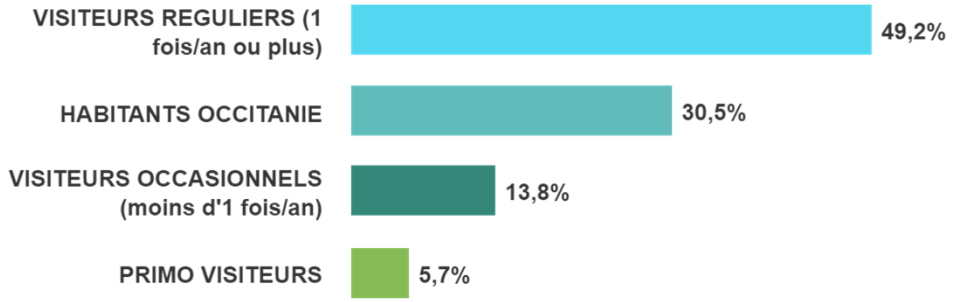
Le redressement de cet échantillon prend en compte 2 critères au niveau départemental :

- La saisonnalité des séjours français
  Données de cadrage : Flux Vision Tourisme - Nuitées touristiques françaises

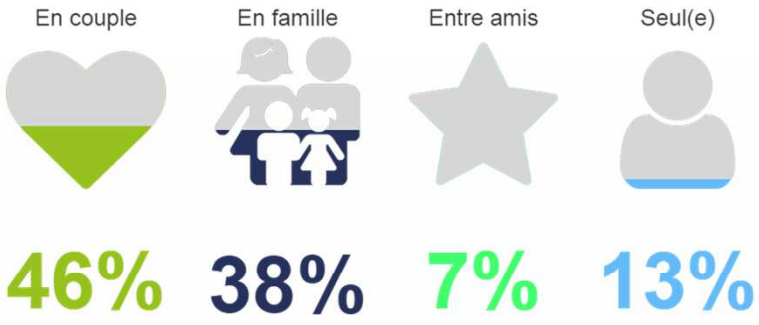
- La répartition des principaux modes d'hébergements fréquentés par les Français
  Données de cadrage : MOET Pôle 3D CRT Occitanie (Modèle d'Observation Economique et Touristique)

PROFIL DES REPONDANTS

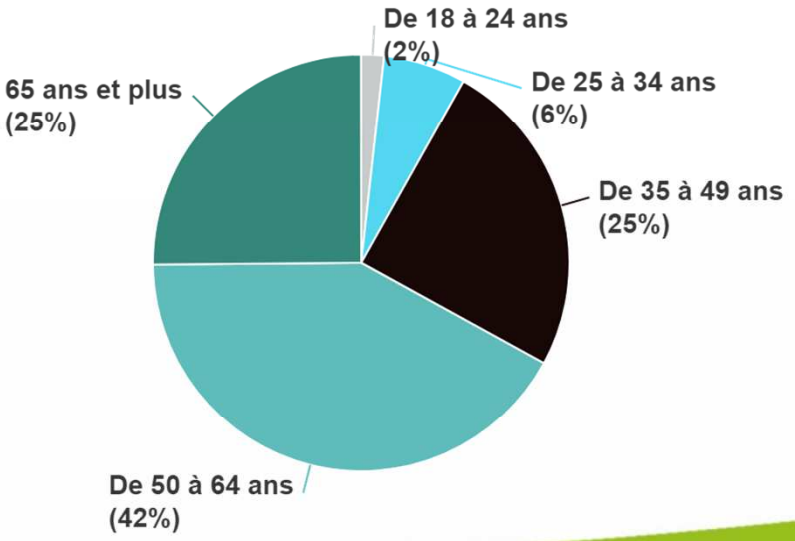
Le lien avec la région Occitanie



La composition du groupe durant le séjour



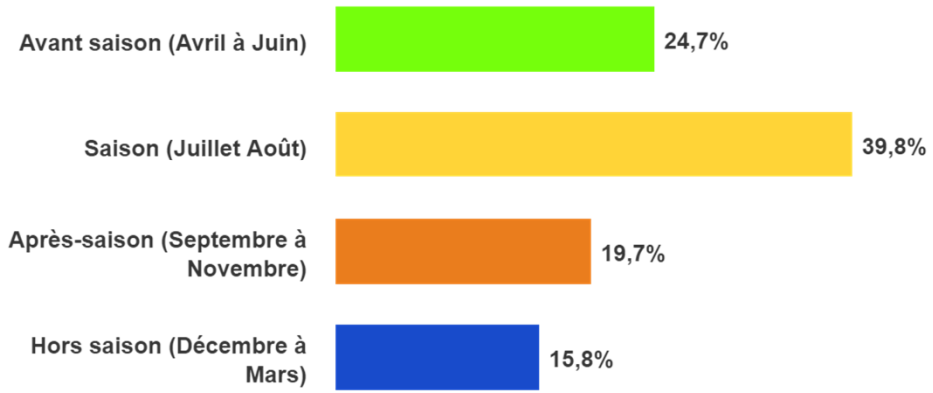
L'âge



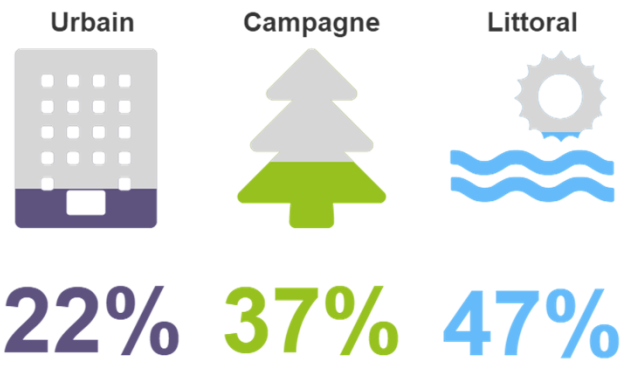
Source: enquête C.S.D. 2018/2019- Hérault Tourisme / CRTL Occitanie

PROFIL DES REPONDANTS

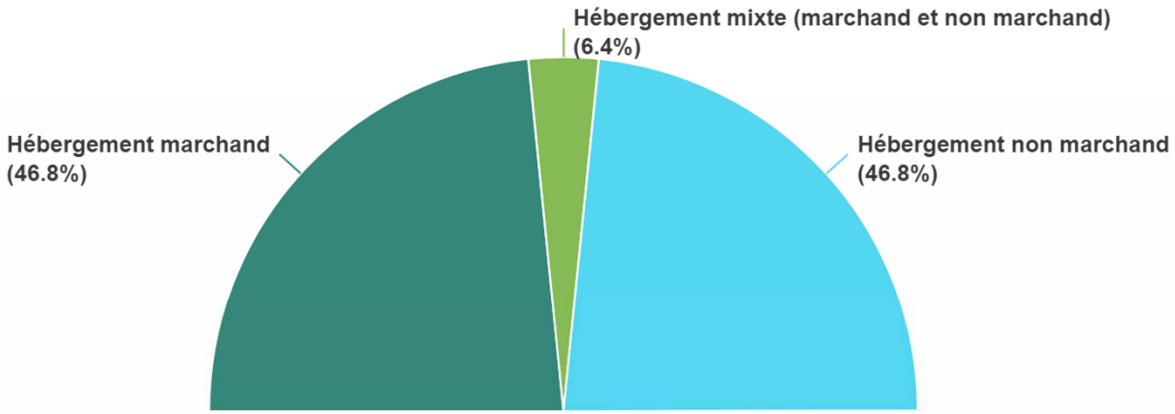
La saison du séjour



Les espaces touristiques de séjour



Les modes d'hébergement



Source: enquête C.S.D. 2018/2019- Hérault Tourisme / CRTL Occitanie