HÉRAULT TOURISME

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

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

1 075 répondants

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

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

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 ?

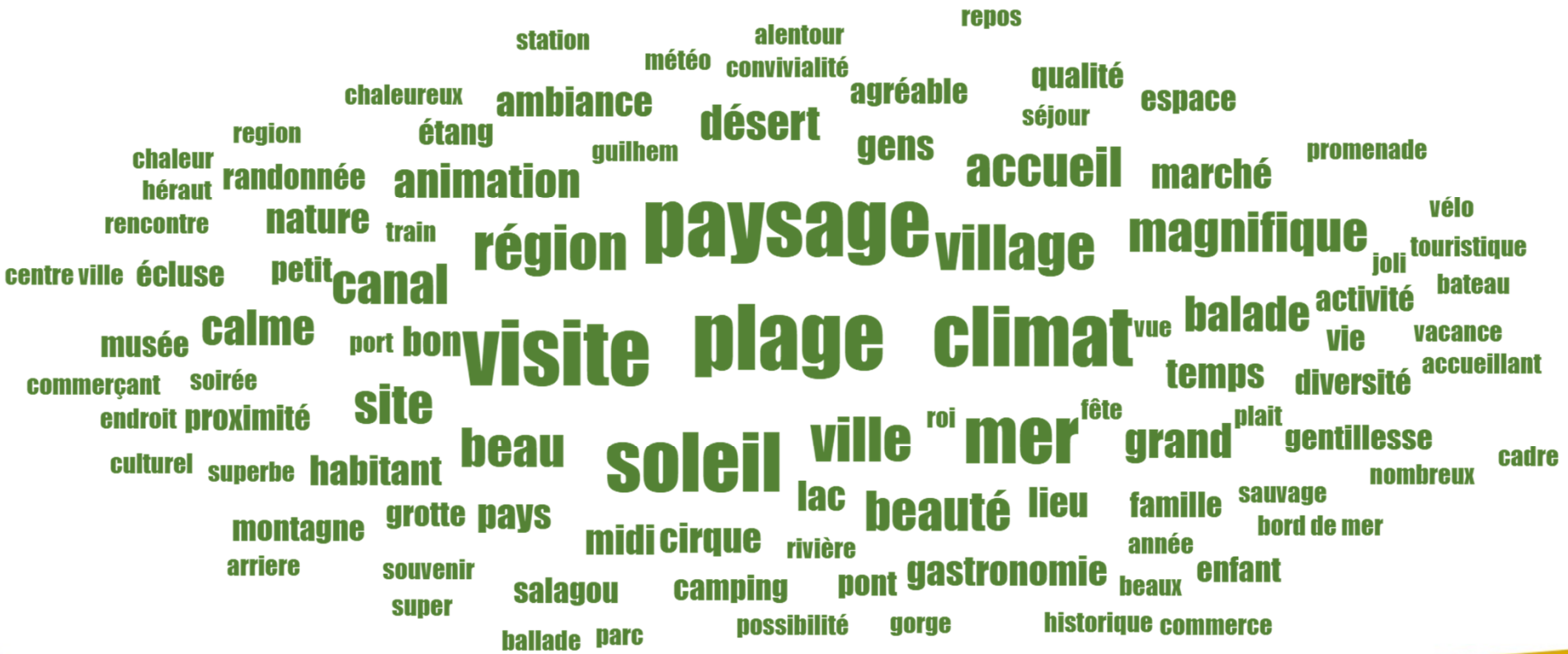
Réponses effectives : 1 014

SATISFACTION GLOBALE

Eléments de satisfaction spontanée

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

Réponses effectives : 1 014



SATISFACTION GLOBALE

Eléments d'insatisfaction spontanée

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

Réponses effectives : 907

SATISFACTION GLOBALE

Eléments d'insatisfaction spontanée

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

Réponses effectives : 907

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

SATISFACTION DETAILLEE

Accès et information

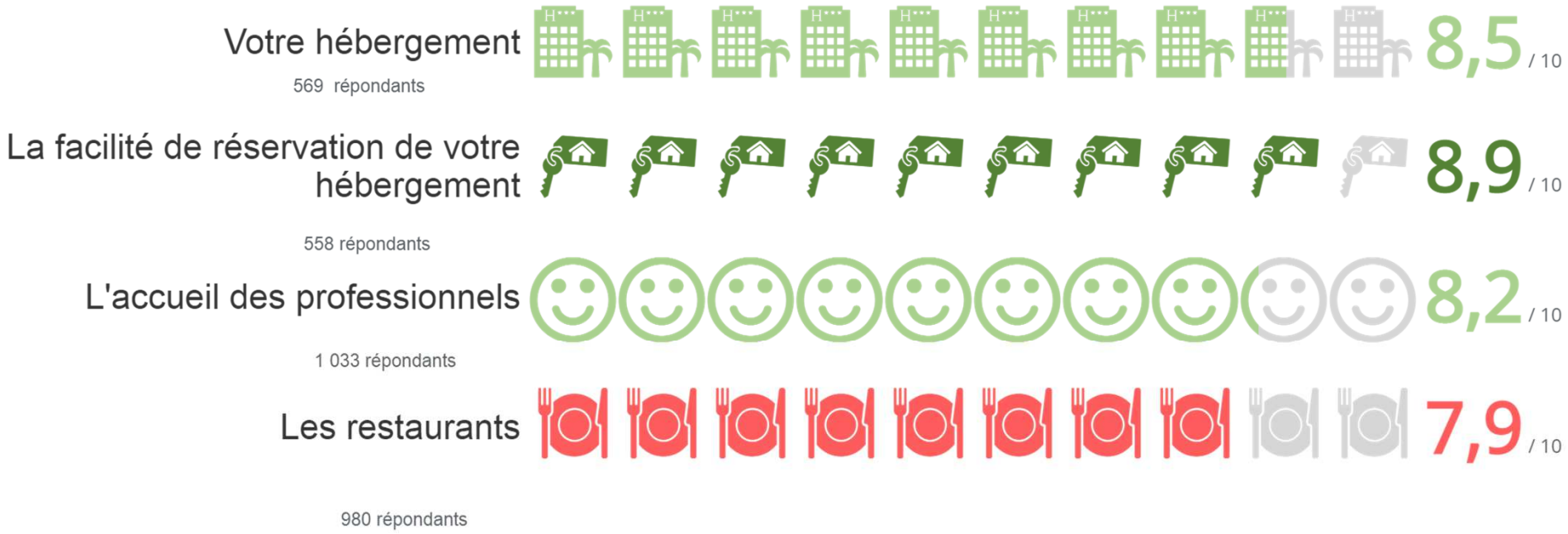
Q- Merci de noter chacun des thèmes suivants selon votre niveau de satisfaction:

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:

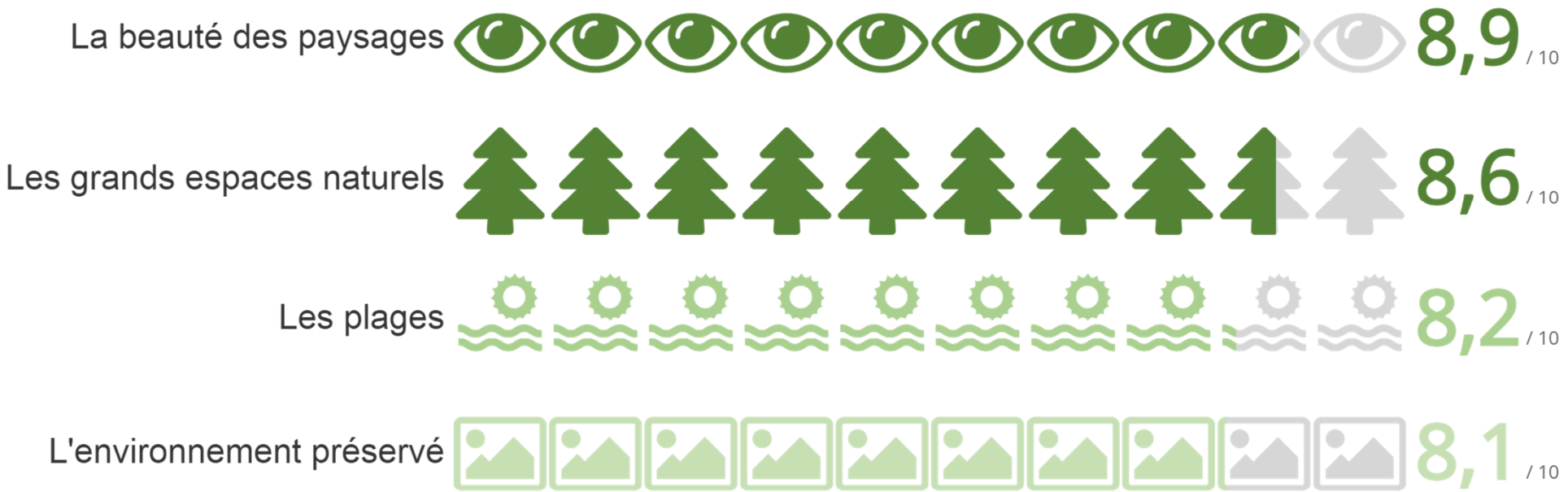


Source: enquête C.S.D. 2018/2019- Hérault Tourisme / CRTL Occitanie

SATISFACTION DETAILLEE

Environnement

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

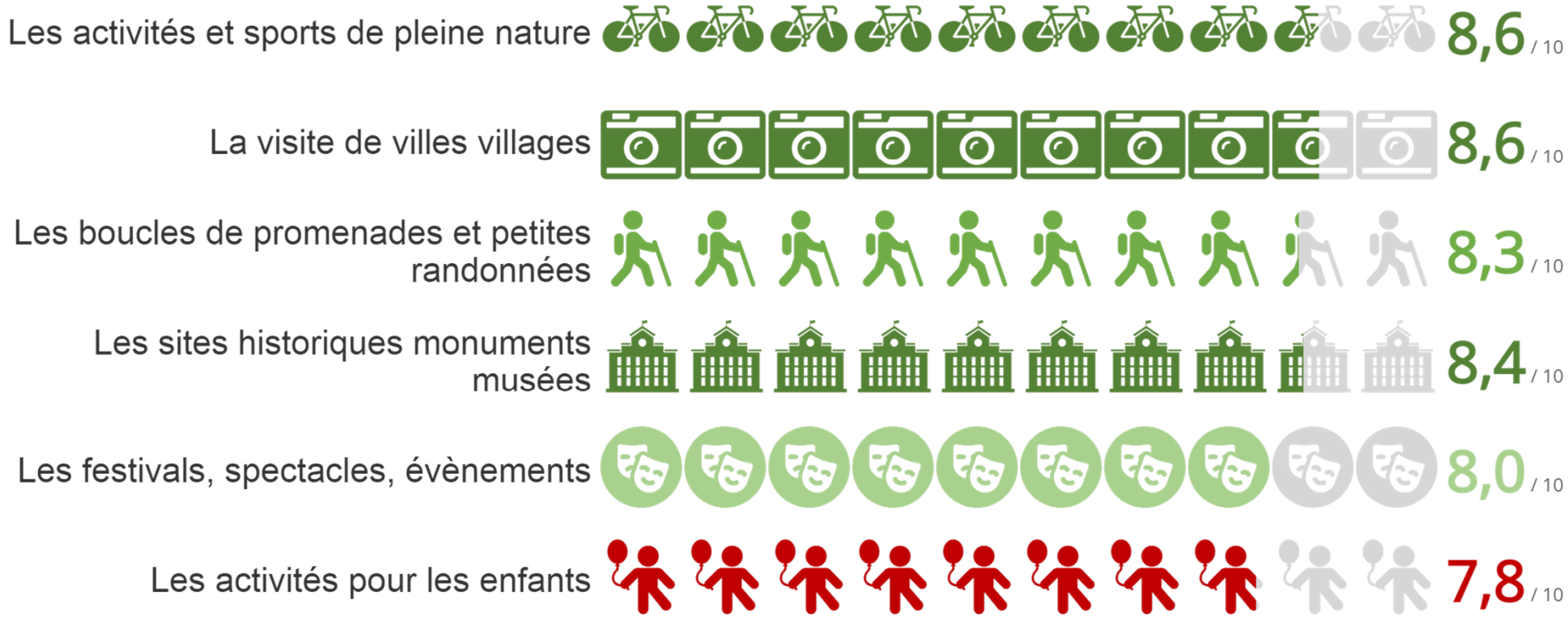


1 075 répondants

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

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

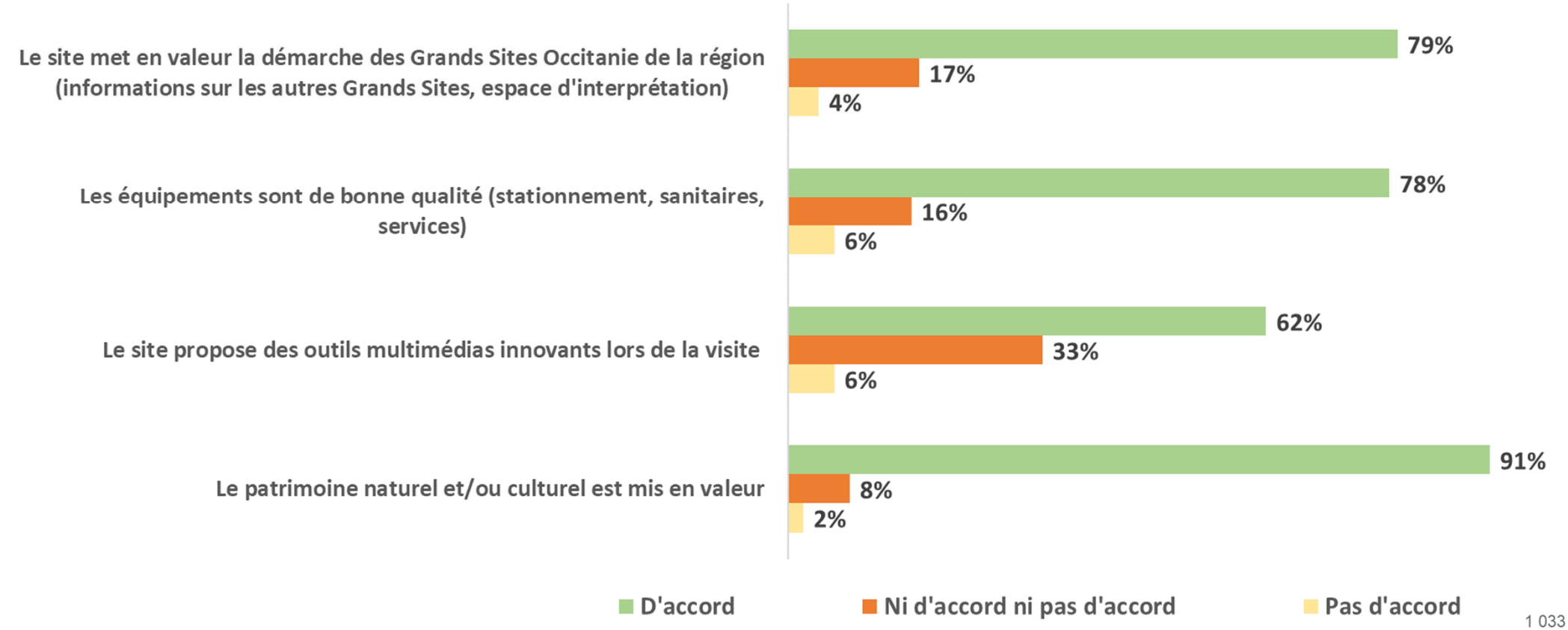
SATISFACTION DETAILLEE

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

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

SATISFACTION DETAILLEE
Grands Sites

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



1 033 répondants

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

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, évènements	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**

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

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 septembre2019.

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

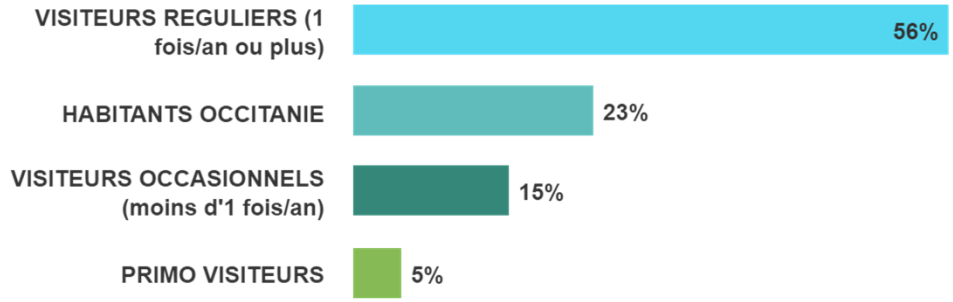
- La saisonnalité des séjours français
  Données de cadrage : Flux Vision Tourisme – Nuitées touristiques françaises

- 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)

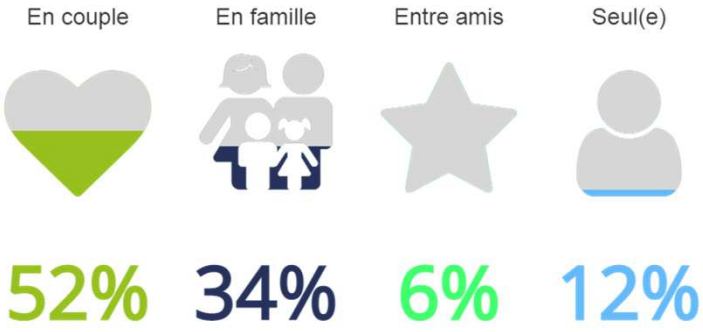
Les résultats présentés ici portent sur les **1 058 touristes** qui ont visité au moins un Grand Site.

PROFIL DES REPONDANTS

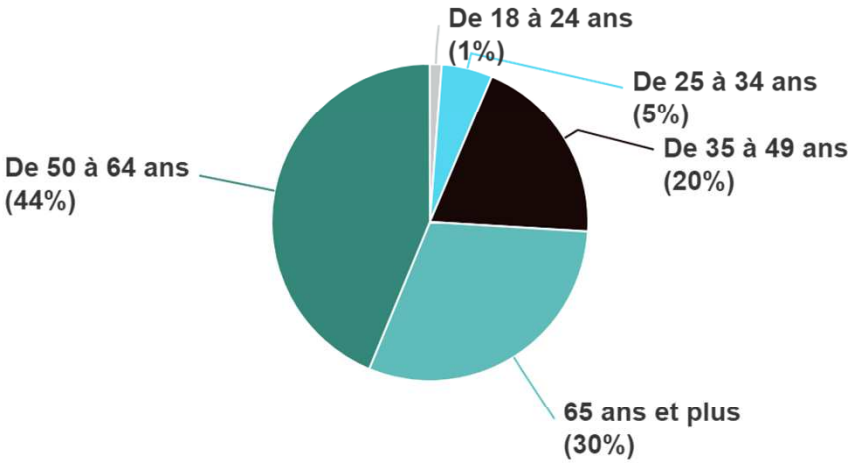
Le lien avec la région Occitanie



La composition du groupe durant le séjour



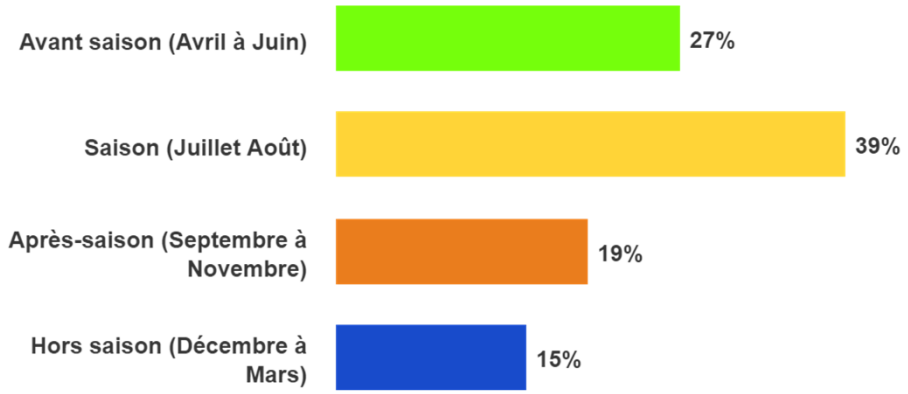
L'âge



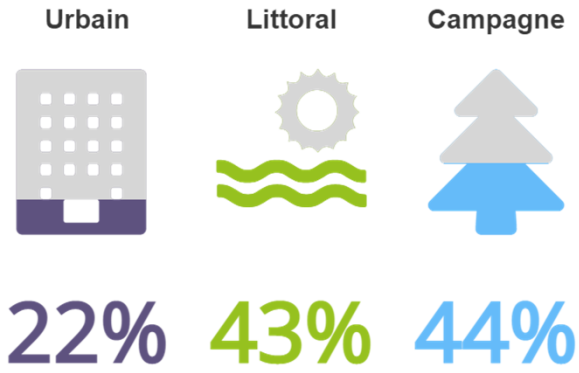
Source: enquête C.S.D. 2018/2019- Hérault Tourisme / CRTL Occitanie

PROFIL DES REPONDANTS

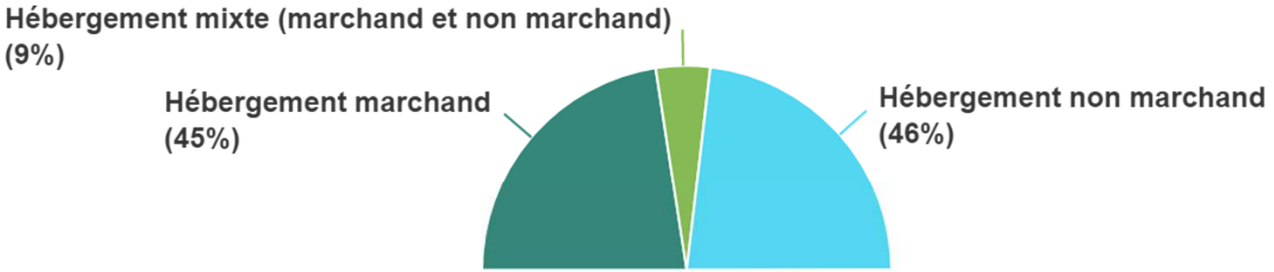
La saison du séjour



Les espaces touristiques de séjour



Les modes d'hébergement



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