

**Bon de commande**

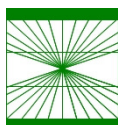
## **Baromètre annuel**

"Courts séjours, Vacances,  
Nouvelles tendances,  
e-tourisme"

Bilan 2008 & perspectives 2009



Plus de vingt ans d'expertise  
et d'accompagnement tourisme



**Cabinet Raffour Interactif**

### OBJECTIFS DE L'ETUDE

Ce **baromètre** a pour objet de délivrer un **bilan**  
précis des pratiques des Français en matière  
de **tourisme** et de **e-tourisme**.

Cabinet Raffour Interactif

51, Rue des Belles Feuilles  
75116 PARIS

Téléphone : 33 (0)1 47 04 02 27  
Télécopie : 01 47 04 02 28  
Messagerie : [tourisme@raffour-interactif.fr](mailto:tourisme@raffour-interactif.fr)



# MÉTHODOLOGIE



Nature du "terrain" de cette étude Baromètre :

Il s'est déroulé face à face à domicile auprès de 1000 personnes représentatives de la population "mère", soit la population française âgée de 15 ans et plus (14 ans révolus) et sur la base de quotas (âge, sexe, région, CSP, taille de la commune) au cours des mois de janvier et février 2009.

Le face à face garantit à la fois que la personne interrogée correspond aux caractéristiques du quota demandé et la vérité de ses réponses : elle est à son domicile, dans son environnement.

De plus l'enquêteur professionnel peut la relancer, lui expliquer un terme, écouter qualitativement les remarques et nous les transmettre. La même méthodologie a été employée depuis le 1<sup>er</sup> baromètre en 2002.

Ce baromètre inclut les **courts séjours marchands** et les **longs séjours, marchands ou non**, pour du **tourisme de loisir à titre personnel**.

Il exclut, volontairement, les courts séjours **non-marchands**, les "visites" hors tourisme à des parents / amis (fêtes, baptêmes, mariages...), les séjours de santé, pour affaires, motifs professionnels, les missions, réunions, pèlerinages, manifestations sportives, voyages scolaires et linguistiques.

## PRINCIPALES THÉMATIQUES DU BAROMÈTRE 2009

" COURTS SÉJOURS, VACANCES, NOUVELLES  
TENDANCES, E-TOURISME "

**Courts et longs séjour :** Qui part ? A quelle fréquence ? Quelle proportion entre les courts et longs séjours ? Qui part en longs séjours marchands et/ou non marchand ? Quelle évolution pour les longs séjours marchands ? Qui part en vacances d'été, et pense retourner cette année sur le même lieu de villégiature que l'an passé ? Qui part à l'étranger ? Dans les DOM-TOM ?

**Délai de réservation :** Qui réserve à moins de 15 jours du départ ? Plus d'un mois avant ?

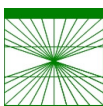
**Prévision d'un budget :** Qui en prévoit un ? Combien le respectent, le dépassent, économisent ? Partir, est-ce un besoin vital pour lequel on est prêt à sacrifier d'autres postes de dépenses ?

**Prospectives 2009 :** Qui prévoit de partir en 2009, en court séjour marchand et/ou en long séjour marchand/non marchand. Parmi les Français partis en 2008 ou prévoyant de partir cette année en séjour marchand, combien adoptent (ou accentuent) de nouveaux comportements face à la conjoncture économique difficile ? Lesquels ?

**Réchauffement climatique :** Quelle est l'influence du respect de l'environnement sur le taux de départ ? Combien de Français se disent concernés par cette problématique ? Quelles actions concrètes sont envisagées pour lutter contre l'émission des gaz à effet de serre ?

**Potentiel du media internet :** Qui sont les internautes ? Quel est leur profil en comparaison des non internautes ? Qui prépare son voyage en ligne ? Pourquoi ne prépare-t-on pas en ligne ? Qui réserve, et quelles prestations ? Pourquoi ne réserve-t-on pas en ligne ? Quels sont les atouts de l'outil Internet perçus par les e-touristes ? Combien ont le sentiment de devenir de plus en plus "expert" dans la préparation de séjours en ligne ? Quelles types de prestations réservent-ils ?

**Web 2.0 :** Met-on ses souvenirs de voyage en ligne ? Les informations déposées sur la toile par les e-touristes sont elles plutôt positives ? Négatives ? Les deux à la fois ? Lit-on les avis postés par d'autres touristes sur les sites de prestataires et sommes nous influencés par leur contenu ?



# RESULTATS PRESENTES DANS UN FICHIER INTERACTIF SOUS EXCEL

L'intérêt d'un fichier interactif réside dans la possibilité qui est offerte à l'utilisateur de choisir les traitements qu'il souhaite réaliser en fonction des questions qu'il se pose.

Ainsi l'utilisateur se voit-il offrir un choix très étendu d'analyses, sans jamais être submergé par la quantité d'informations : seul le résultat souhaité apparaît.

Le fichier permet de croiser chaque **variable thématique** (ex : Français partis, Français partis en long séjour, etc.) avec de multiples **variables descriptives** (ex : Région, Catégorie de l'agglomération, Age et sexe de l'interviewé, Revenu du foyer, etc.).

POUR CHAQUE CROISEMENT SÉLECTIONNÉ, L'APPLICATION PRODUIT 3 TYPES DE RÉSULTATS

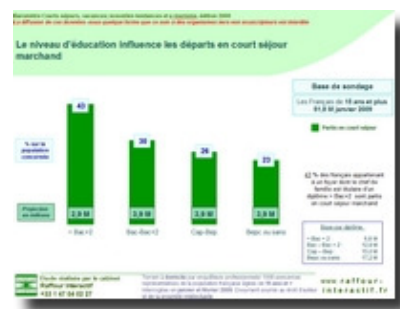
## LE TRI À PLAT SUR LA VARIABLE D'INTÉRÊT

Exemple : si la variable thématique est **Français partis**, on obtient le pourcentage et l'effectif estimé des français de 15 ans et plus qui sont partis en court séjour marchand ou en long séjour (marchand ou non)

## LE TRI CROISÉ EN COLONNE

Exemple : si on croise la variable thématique **Français partis** et la variable descriptive **Revenu mensuel**, on obtiendra le pourcentage de français partis pour chacune des tranches de revenu (pour 2008 et 2007). On pourra dire que :

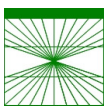
- x% des français de 15 ans et plus appartenant à un foyer dont le revenu mensuel est inférieur à 3000€ sont partis en 2008
- y% des français de 15 ans et plus appartenant à un foyer dont le revenu mensuel est compris entre 1900€ et 3000€ sont partis en 2008



## LE TRI CROISÉ EN LIGNE

Exemple : si on croise la variable thématique **Français partis** et la variable descriptive **Revenu mensuel**, on obtiendra la répartition des français partis en fonction des tranches de revenus. On pourra dire que :

- x% des français partis appartiennent à un foyer dont le revenu mensuel est inférieur à 3000€
- y% des français partis appartiennent à un foyer dont le revenu mensuel est compris entre 1900 et 3000€



**Raffour Interactif**

Cabinet d'étude et de recherche marketing spécialisé tourisme

51, Rue des Belles Feuilles ■ 75116 Paris ■ Tel : 01 47 04 02 27 ■ Fax : 01 47 04 02 28



## Bon de commande

à télécopier au 01 47 04 02 28

### Baromètre

### "Courts séjours, Vacances, Nouvelles tendances, & E-tourisme"

Tarif de base : 4900 euros, réduit de <b>30%</b> en période de lancement, soit	<b>3430,00 € HT</b>
+ TVA 19,6% (sur encaissement)	+ 672,30 €
<b>TOTAL TTC</b>	<b><u>4102,30</u> € TTC</b>

Règlement : à 10 jours de la date de réception de la facture envoyée par Pdf protégé par e-mail (à indiquer ci-dessous)

Etude disponible livrée en 48 heures **comprenant l'envoi en juillet d'un Cdrom comprenant tous les graphiques thématiques** (près de 300)

*Fait à Paris, avril 2009*

*Guy Raffour, P-DG.*

***Le client s'engage, par ce bon de commande, une fois l'étude réceptionnée, à ne pas la divulguer à des tiers externes à sa propre organisation, étant tenu au respect du droit d'auteur et de la propriété intellectuelle le plus strict.***

***Le prix de vente de cette étude tient compte d'une souscription multiple et est donc largement inférieur au coût de la mise au point de cette étude.***

***Toute diffusion non autorisée donnera lieu à des poursuites***

Organisme \_\_\_\_\_

Me ou Mr \_\_\_\_\_

(nom; prénom)

Fonction \_\_\_\_\_

Adresse complète : n° et rue

\_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_

Ville \_\_\_\_\_

E-mail professionnel personnel \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

*(signature précédée de la mention "Bon pour commande" avec tampon)*



**Raffour Interactif** ■ **Cabinet d'études marketing** ■ **Conseil en stratégie interactive** ■

■ 51, rue des Belles-Feuilles ■ 75 116 Paris ■

Tél : 01 **47 04 02 27** ■ Fax 01 47 04 02 28 ■

■ Site : <http://www.raffour-interactif.fr> ■

Mèl : [mel@raffour-interactif.fr](mailto:mel@raffour-interactif.fr) ■



## VARIABLES THÉMATIQUES

### TAUX DE DÉPART

► *Départs (en court séjour marchand, ou en long séjour, marchand ou non)*

Français partis / Français non partis

► *Les catégories de partis, sur la base des Français 15a+*

Français partis en court séjour marchand / Français partis en long séjour (marchand ou non) / Français partis en long séjour en été 2008 (marchand ou non) / Français partis en long séjour non-marchand / Français partis en long séjour marchand

► *Fidélité au même endroit pour l'été 2009 ?*

Été-09, pensent retourner au même endroit qu'en 2008 / Été-09, ne pensent pas retourner au même endroit qu'en 2008

► *Combinaisons vacances marchandes ou non*

Ont pris du LS marchand uniquement / Ont pris du LS non marchand uniquement / Ont pris du LS marchand ET du non marchand

► *Court séjour marchand*

Français partis en court séjour marchand (CSM) / Nombre de CSM pris en 2008 : réponses "aucun", "un", "deux ou plus"

► *Combinaisons court et long séjour marchand*

Français partis en court OU en long séjour marchand / Français partis en court ET en long séjour marchand / Partis en séjour marchand exclusivement

► *Types d'hébergements pris en long séjour en 2008*

Marchands uniquement / Non marchands uniquement / Marchands et non marchands / Aucun

► *Partis en long séjour marchand*

Uniquement en long séjour marchand / Long séjour marchand et long séjour non marchand / Non concerné

► *Partis en long séjour non marchand*

Uniquement en long séjour non marchand / Long séjour marchand et long séjour non marchand / Non concerné

► *Départs à l'étranger et / ou DOM TOM*

Français partis en France métropolitaine exclusivement / Français partis à l'étranger et/ou dans les DOM-TOM / Français partis à l'étranger / Français partis dans les DOM-TOM / Français partis à l'étranger uniquement / Français partis dans les DOM-TOM uniquement / Français partis à l'étranger ET dans les DOM-TOM / Français partis ni à l'étranger ni dans les DOM-TOM

► *Réservations les 15, 15 à 30, plus de 30 jours avant ?*

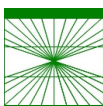
Ont réservé du LS dans les 15 derniers jours / Ont réservé du LS entre 15 et 30 j avant le départ / Ont réservé du LS plus de 30 j avant le départ

► *Budget vacances*

N'ont pas prévu de budget vacances / Ont prévu un budget vacances en 2008 (Ont dépensé JUSTE ce qui était prévu / Ont dépensé MOINS que prévu / Ont dépensé PLUS que prévu)

► *Les vacances : un besoin vital ?*

Estiment que partir en vacances est un besoin vital pour lequel ils sont prêts à faire des sacrifices / Estiment que partir en vacances n'est pas un besoin vital pour lequel ils sont prêts à faire des sacrifices



## E-TOURISME

### ► Internauts vs non Internauts

Internauts / Non Internauts

### ► Lieux de connexion

Se sont connectés à domicile / Se sont connectés dans la famille ou chez des amis / Se sont connectés depuis le lieu de travail / Se sont connectés depuis l'école ou l'université / Se sont connectés depuis un lieu semi-public : mairie, préfecture, bibliothèque / Se sont connectés depuis un cybercafé / Se sont connectés dans les gares, aéroports, hôtels, aires d'autoroutes / Se sont connectés dans d'autres endroits

### ► Associations avec la connexion à domicile

Se sont connectés à domicile uniquement / Se sont connectés à domicile + travail / Se sont connectés à domicile + école ou univ. / Se sont connectés à domicile + famille ou amis / Se sont connectés à domicile + cybercafé / Se sont connectés à domicile + lieu semi-public / Se sont connectés à domicile + gares, aéroports, hôtels, aires d'autoroutes / Se sont connectés à domicile + ailleurs

### ► Nombre de lieux de connexion

un seul / deux / trois et plus

### ► Les Français partis : Internauts vs Non internauts

Internauts partis / Non internauts partis

### ► Préparation et réservation en ligne (Base : Internauts partis)

N'ont pas préparé sur Internet / Ont préparé leurs vacances sur Internet / Ont réservé leurs vacances sur Internet

### ► Combinaison moyens d'information (Base : les préparants)

Ont consulté uniquement Internet pour préparer CS ou LS / Ont consulté Internet ainsi que d'autres moyens traditionnels

### ► Préparations et réservations (taux de transformation)

Ont préparé ET réservé / Ont préparé SANS réserver

### ► Préparation sur Internet sans réservation en ligne : pourquoi ? (question ouverte)

### ► Les types de réservations effectuées en ligne

Ont réservé : de l'hébergement (hôtel, gîte, camping, location, résidences de loisir) / un ou des billets de train / un ou des billets d'avion / un ou plusieurs autres titres de transport (ferry, location de voiture/deux-roues) / un ou des forfaits séjour « tout compris » (transport+hébergement+repas et activités éventuelles) / un ou des forfaits séjour de croisière / une ou plusieurs activités de loisirs liées au séjour : excursions, activités sportives et récréatives / une autre réservation

### ► Pluralité des types de réservation dans l'année

Ont réservé un seul type de réservation parmi les huit / Ont réservé plusieurs types / Combien en moyenne ?

### ► Réservations non associées à d'autres

Hébergements seuls / Billets de train seuls / Billets d'avion seuls / Autres transports seuls / Forfaits séjour seuls / Activités de loisirs seules / Forfaits croisière seuls

### ► Associations entre types de réservations

Hébergement + Train/Avion/Autre transport/Forfait séjour/Activités/Forfait croisière

Train + Avion/Autre transport/Forfait séjour/Activités/Forfaits croisière

Avion + Autre transport/Forfait séjour/Activités/Forfaits croisière

Autre transport + Forfait séjour/Activités/Forfaits croisière

Forfait séjour + Activités/Forfaits croisière

Activités + Forfaits croisière

### ► Les atouts de la préparation en ligne : autonomie

Apprécient sur le web : Pouvoir réserver directement / Pouvoir tout organiser eux-mêmes / Ne pas être dérangés par vendeur / Ne pas avoir à se déplacer / Se connecter quand ils veulent

### ► Les atouts de la préparation en ligne : information

Apprécient sur le web : La quantité d'informations / Découvrir le lieu de séjour avant de partir / Accéder à des offres originales

### ► Les atouts de la préparation en ligne : prix

Apprécient sur le web : Comparer facilement les offres / Rechercher le meilleur prix

### ► Sentiment d'expertise

Ont le sentiment de devenir de plus en plus "expert" de la préparation de séjour en ligne / N'ont pas le sentiment de devenir de plus en plus "expert" de la préparation de séjour en ligne

### ► Lecture d'avis et commentaires déposés en lignes sur des sites de prestataires

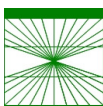
Les lisent et sont réellement influencés dans leur choix par ces avis / Les lisent mais ne sont pas influencés / Ne les lisent pas car ne les trouvent pas intéressants / Ne les lisent pas car n'ont pas confiance dans leur contenu / Ne les lisent pas pour d'autres raisons

### ► Diffusion de souvenirs de séjour (photos, vidéos, commentaires) sur des sites communautaires, personnels ou blogs

Non, pas intéressés / Ont mis en ligne des souvenirs de séjour ou intéressés pour 2009 (Oui, en ont mis en ligne à chaque retour de séjour / Oui, mais n'en ont mis en ligne que de temps en temps / Non pas pour le moment mais le feront en 2009)

### ► Les Informations déposées sur Internet par les e-touristes

Sont plutôt positives, montrant leur satisfaction / Sont plutôt négatives, montrant leur insatisfaction / Sont à la fois positives et négatives



## PERSPECTIVES 2009

### ► Intentions de départ pour 2009

N'ont pas prévu de partir / Ont prévu de partir (En court séjour marchand / En long séjour marchand / En long séjour non marchand)

### ► Modification des comportements face à la conjoncture économique difficile

N'ont pas modifier leurs comportement / Adoptent (ou accentuent) au moins un nouveau comportement :

- Passer plus de temps pour préparer ses séjours
- Demander de plus en plus l'avis d'autres personnes pour prendre une décision
- Comparer de plus en plus les prestations
- Acheter de plus en plus en direct -sans intermédiaires- les prestations d'hôtels, de transport
- Réserver de plus en plus ses séjours sur Internet
- S'y prendre de plus en plus tôt pour profiter de réductions
- S'y prendre "à la dernière minute" pour profiter d'offres à prix spéciaux
- Décaler les jours de départ ou de retour à des dates où les prestations sont moins chères
- Plutôt que réserver un forfait "tout compris", se limiter aux seuls transports et hébergements
- Changer la destination prévue pour une moins chère

- Partir davantage en France plutôt qu'à l'étranger
- Réserver un hébergement de niveau de gamme inférieur
- Aller de plus en plus en hébergement non payant : famille, amis, résidence secondaire
- Partir à plusieurs pour partager les coûts
- Prendre un moyen de transport moins cher quand c'est possible
- Raccourcir les durées de séjour
- Partir moins souvent dans l'année
- Payer son séjour à crédit
- Demander aux proches comme cadeau un coffret de prestation touristique
- Economiser des dépenses de tourisme sur place de type excursions, visites, musées...
- Réduire les achats sur place de type restauration, produits du terroir, cadeaux, souvenirs, ...

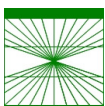
## ENVIRONNEMENT

### ► Prise en compte de l'émission des gaz à effet de serre dans l'organisation des séjours

Ne se sentent absolument pas incités à organiser leurs séjours de façon à limiter l'émission de GES / Se sentent incités à organiser leurs séjours de façon à limiter l'émission de GES ou peut-être à l'avenir (Oui, car c'est une priorité / Oui, mais ce n'est pas une priorité / Non, mais peut-être à l'avenir)

### ► Actions envisagées pour réduire les GES dans les séjours de tourisme

Partir moins souvent en séjours / Choisir, lorsque cela est possible, le mode de transport le moins polluant / Verser, pour chacun des trajets de tourisme, une compensation financière "carbone" / Ne réserver un hébergement que dans des hôtels, résidences, gîtes, camping qui respectent des normes environnementales / Une autre action





## VARIABLES DESCRIPTIVES

### ► Région

Région parisienne / Bassin Parisien Est / Bassin Parisien Ouest / Nord / Est / Ouest / Sud Ouest / Sud Est / Méditerranée

### ► Catégorie d'agglomération

Rural / 2 000 à 20 000 hab / 20 000 à 100 000 hab / >100 000 hab / Agglo Parisienne

### ► Sexe de l'interviewé(e)

Homme / Femme

### ► Age de l'interviewé

15 - 24 ans / 25 - 34 ans / 35 - 49 ans / 50 - 64 ans / 65 ans et +

### ► Age de l'interviewé (distinction entre deux générations uniquement)

15 - 49 ans / 50 ans et +

### ► Nombre de personnes dans le foyer

Une / Deux / Trois / Quatre / Cinq et plus

### ► Description du foyer

En foyer unipersonnel (-50 ans) / En foyer unipersonnel (+50 ans) / En couple sans enfant (-50 ans) / En couple sans enfant (+50 ans) / Foyer avec enfant ou cohabitation non matrimoniale

### ► Lien de l'interviewé avec le chef de famille

Lui-même / Conjoint / Enfant / Parent/Beau-parent / Autre

### ► Profession de l'interviewé (détaillée)

Agriculteur, Artisan, Commerçant / Chef d'entreprise, Profession libérale / Cadre, Prof. intellec. sup. / Contremaître, Agent de maîtrise, Technicien, Autre prof intermédiaire / Employé / Ouvrier qualifié, non qualifié / Etudiant, lycéen, Chômeur 1e emploi / Retraité / Autre inactif

### ► Profession de l'interviewé

Csp+ / Employé, ouvrier / Commerçant, artisan / Retraité / Etudiant, inactif

### ► Profession du chef de famille (détaillée)

Agriculteur, Artisan, Commerçant / Chef d'entreprise, Profession libérale / Cadre, Prof. intellec. sup. / Contremaître, Agent de maîtrise, Technicien, Autre prof intermédiaire / Employé / Ouvrier qualifié, non qualifié / Etudiant, lycéen, Chômeur 1e emploi / Retraité / Autre inactif

### ► Profession du chef de famille

Csp+ / Employé, ouvrier / Commerçant, artisan / Retraité / Etudiant, inactif

### ► Activité (soi ou conjoint) détaillée par âge

Actif / Inactif (15 à 49 ans) / Inactif (50 ans et plus)

### ► Activité (soi ou conjoint)

Actif / Inactif

### ► Situation matrimoniale

Marié ou vivant maritalement / Célibataire / Veuf / Divorcé ou séparé

### ► Niveau d'études de l'interviewé (détaillé)

2e-3e cycle universitaire, grandes écoles / Deug, Dut, Bts, Diplôme prof. sociales ou santé / Baccalauréat, Bp, Bt / Cap - Bep / Bepc / Certificat d'études primaires / Aucun diplôme

### ► Niveau d'études de l'interviewé

>Bac+2 / Bac-Bac+2 / Cap - Bep / Bepc ou sans

### ► Niveau d'études du chef de famille (détaillé)

2e-3e cycle universitaire, grandes écoles / Deug, Dut, Bts, Diplôme prof. sociales ou santé / Baccalauréat, Bp, Bt / Cap - Bep / Bepc / Certificat d'études primaires / Aucun diplôme

### ► Niveau d'études du chef de famille

>Bac+2 / Bac-Bac+2 / Cap - Bep / Bepc ou sans

### ► Type d'habitation

Ferme / Maison individuelle sans jardin / Maison individuelle avec jardin / Appartement HLM ou ILN / Appartement autre que HLM ou ILN / Autre

### ► Mode d'habitation

Propriétaire / Locataire / Autre

### ► Revenus mensuels bruts moyens (détaillés)

>3810 / 3050-3809€ / 2290-3049€ / 1905-2289€ / 1525-1904€ / 1220-1524€ / <1220 €

### ► Revenus mensuels bruts moyens

>3000€ / 1900-3000€ / 1200-1900€ / <1200€ / NR

### ► Note de standing

Modeste / Moyen / Aisé

### ► Responsabilité des achats

Oui / Non

