



LES FRANÇAIS ET LES VACANCES

Avril 2015



FICHE TECHNIQUE



Interrogation

Echantillon national représentatif de 995 personnes âgées de 18 ans et plus



Constitution de l'échantillon

Méthode des quotas basée sur sexe, âge, profession de la personne interrogée, stratification par région et catégorie d'agglomération



Mode de recueil

Internet



Dates terrains

Du mardi 28 au jeudi 30 avril 2015

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Des Français qui préparent eux-mêmes leurs vacances sur mesure

Partir en vacances d'été aujourd'hui, cela débute tout d'abord par un surf sur internet pour une nette majorité de Français (62%). La plupart (42%) réservent leur hébergement directement sur le site internet d'un prestataire, un quart se rendent sur des sites internet comme Opendo ou Expedia, 21% le font via un système de location de particulier à particulier comme Airbnb et 18% utilisent le site internet d'une agence de voyage. Seuls 11% déclarent passer par une agence de voyage traditionnelle et 9% réservent une fois arrivés sur place. Notons que près d'une personne sur cinq (19%) déclarent ne jamais partir en vacances et que 18% ne louent jamais d'hébergement l'été. Dans le détail, **réserver son hébergement pour les vacances d'été constitue une pratique majoritaire dans l'ensemble des catégories sociales** bien que davantage répandue chez les plus jeunes (76% des 25-34 ans contre 51% des 65 ans et plus) et les catégories favorisées (77% des professions intermédiaires contre 52% des ouvriers).

Corollaire de l'utilisation croissante d'internet pour organiser ses vacances d'été et de la désaffection pour les agences de voyage traditionnelles, la quasi-totalité des Français partant en vacances se détournent des solutions « clef en main » et préfèrent se préparer un séjour à la carte (82%). Une pratique qui transcende par ailleurs les clivages générationnels et sociaux puisque par exemple 86% des cadres et 85% des ouvriers privilégient l'organisation par eux-mêmes de leurs vacances d'été.

Une proportion similaire (80%) paye comptant, c'est-à-dire la totalité de la somme en une seule fois, les dépenses importantes lors des vacances d'été. Les catégories qui font généralement davantage face à des difficultés financières sont un peu plus nombreuses à payer en plusieurs fois (27% des employés, 25% de 18-24 ans). **Enfin, une très grande majorité (79%) utilisent le plus souvent la carte bancaire,** loin devant l'argent liquide (13%) et le chèque (8%). A noter que la propension à utiliser la carte bancaire augmente avec l'âge (87% des 65 ans et plus contre 68% des 18-24 ans, ces derniers utilisant davantage l'argent liquide, 23%).

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

L'expérience des vacances passe aussi par internet

Si les vacances sont synonymes de coupure pour certains, force est de constater que nombreux sont les Français qui restent connectés lorsqu'ils sont en vacances d'été (90%) et parmi eux, une majorité (53%) se connecte fréquemment à internet. Cette pratique est nettement indexée sur l'âge avec 66% des 25-34 ans qui se connectent fréquemment à internet contre 43% des 50-64 ans. **Rester connecté se justifie** pour ces Français par le besoin de garder contact avec leurs proches (57%) mais aussi **pour organiser leurs activités lors de leur séjour**. 53% déclarent en effet consulter internet pendant les vacances d'été pour leurs loisirs et les informations pratiques, **internet constituant ainsi un outil d'accompagnement indispensable pour organiser au jour le jour son séjour**. La gestion des affaires courantes (banque, sécurité sociale) est invoquée par 44% des personnes interrogées tandis que 35% continuent à s'informer sur l'actualité et 11% enfin ne décrochent pas de leur travail.

Signe de l'existence d'une attente des Français en matière d'accompagnement pendant leurs vacances, une majorité (53%) déclare être intéressée (dont 13% de « très intéressé ») par un accompagnement personnalisé gratuit pendant leurs vacances d'été qui rappellerait les modalités du voyage mais également donnerait des pistes sur les lieux à visiter lors du voyage. Cette attente est toutefois fortement corrélée à l'âge des répondants, avec 76% des 18-24 ans déclarant être intéressés contre « seulement » 37% des 65 ans et plus.

A leur retour de vacances, des Français qui partagent leur expérience

Même une fois leur séjour terminé, les vacanciers Français continuent à faire vivre leur expérience sur internet en la partageant avec les autres internautes. Environ un Français sur deux (51%) partant en vacances déclarent avoir déjà rédigé des commentaires sur internet ou les réseaux sociaux sur leur voyage, une pratique toutefois loin d'être systématique puisque la plupart déclarent le faire de temps en temps (31%). Si cette pratique demeure encore indexée sur l'âge, notons que près d'un retraité sur deux partant en vacances l'été (44%) déclarent écrire des commentaires. Dans le détail, ce feedback des internautes vise autant le prestataire de service que les autres internautes. Ainsi, 46% écrivent des commentaires pour exprimer leur satisfaction ou insatisfaction à l'égard du séjour tandis que 34% le font pour aider les internautes à repérer les bons ou mauvais plans.

RÉSULTATS DU SONDAGE

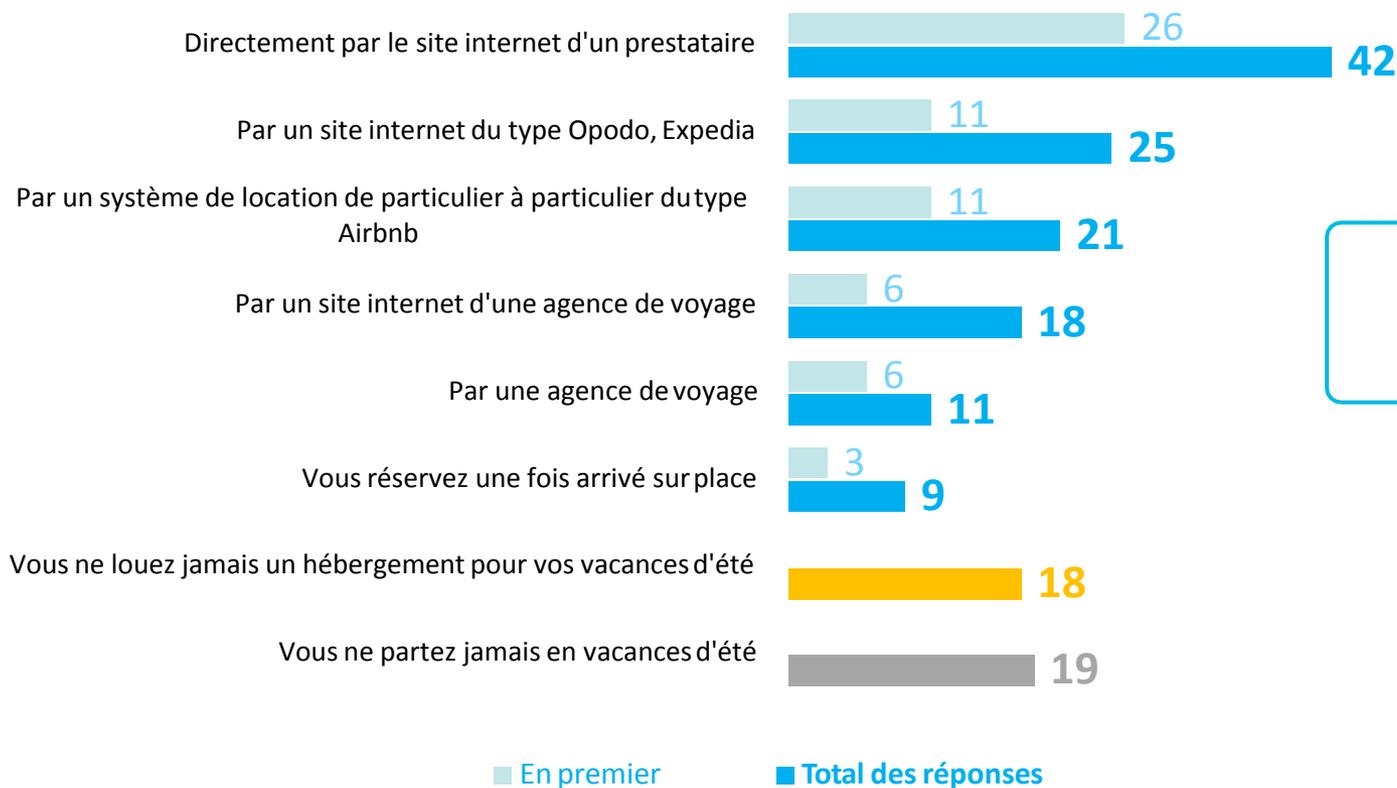
An aerial, high-angle photograph of a bustling city square. The square is paved with light-colored cobblestones and is filled with people walking, some pushing strollers, and others riding bicycles. A tram is visible in the lower right corner. To the left, a multi-story building with a distinctive facade of arched windows and red accents is visible. The scene is brightly lit, casting long shadows. A semi-transparent white rectangular area is overlaid on the center of the image, containing the text.

**DES FRANÇAIS QUI PRÉPARENT EUX-
MÊMES LEURS VACANCES SUR MESURE**

DES VACANCES QUI SE PRÉPARENT AVANT TOUT PAR INTERNET



QUESTION – De manière générale, pour réserver votre hébergement lors des vacances d'été, vous avez l'habitude de passer...
En premier? En second?



Total des réponses:
Par un site internet
62%

RÉSERVER SUR UN SITE INTERNET, UNE PRATIQUE MAJORITAIRE DANS L'ENSEMBLE DES CATÉGORIES SOCIALES MAIS PLUS RÉPANDUE CHEZ LES MOINS DE 50 ANS ET LES CATÉGORIES FAVORISÉES

en %	ENSEMBLE	Age					Catégorie socioprofessionnelle				
		18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	Cadre	Profession intermédiaire	Employé	Ouvrier	Retraité
ST Site internet	62%	66(*)	76	70	52	51	74	77	66	57	52
Directement par le site internet d'un prestataire	42%	39	42	53	36	37	49	51	45	37	39
Par un site internet du type Opendo, Expedia	25%	32	34	27	21	14	34	32	27	26	14
Par un système de location de particulier à particulier du type Airbnb	21%	24	31	21	18	17	26	24	26	16	19
Par un site internet d'une agence de voyage	18%	16	24	23	11	16	17	27	19	19	14
Par une agence de voyage	11%	8	9	12	13	10	15	13	14	19	24
Vous réservez une fois arrivé sur place	9%	13	12	5	7	9	11	6	9	8	8
Vous ne louez jamais un hébergement pour vos vacances d'été	18%	13	10	15	22	24	17	13	14	19	24
Vous ne partez jamais en vacances d'été	19%	21	13	14	25	24	8	10	20	23	23

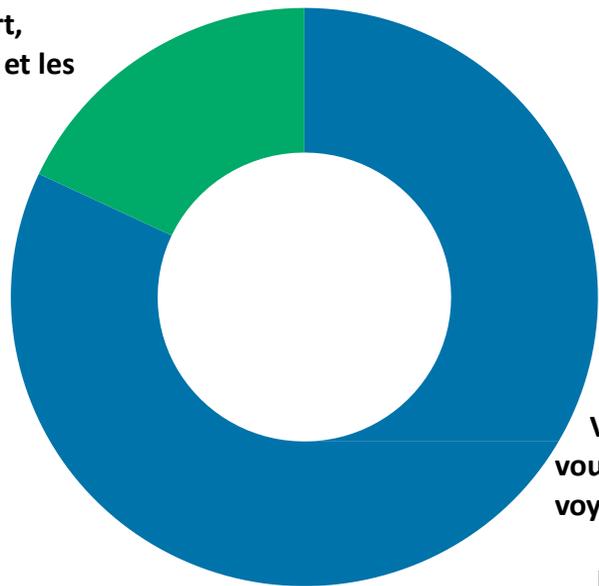
(*) Note de lecture : 60% des personnes âgées de 18 à 24 ans utilisent un site internet pour réserver leurs vacances.

DES FRANÇAIS QUI SE DÉTOURNENT DES SOLUTIONS « CLEF EN MAIN » ET PRÉFÈRENT SE PRÉPARER UN SÉJOUR À LA CARTE



QUESTION – Quelle formule de vacances d'été préférez-vous généralement?
Question posée aux personnes qui partent en vacances l'été, soit 81% de l'échantillon

Vous achetez un voyage "clef en main", comprenant le transport, l'hébergement et les visites
18%



Vous organisez vous-même votre voyage, en achetant séparément hébergement, billets de transports, visites...
82%

86% chez les 35-49 ans
86% chez les cadres

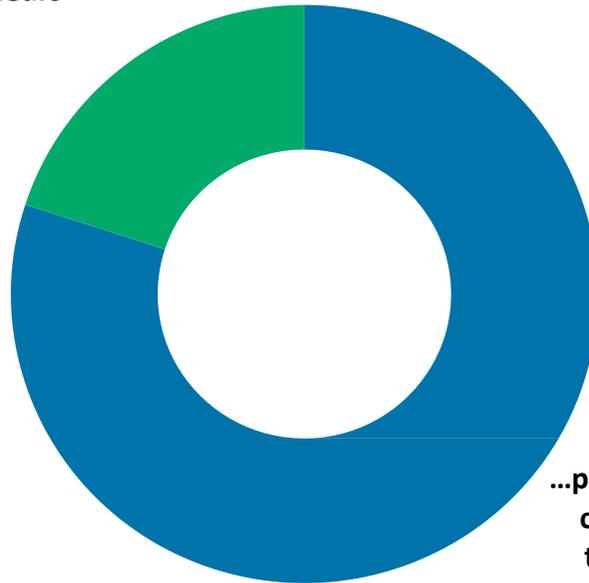
78% chez les employés
77% chez les 65 ans et plus

PAYER COMPTANT, UNE SOLUTION PRIVILÉGIÉE PAR PLUS DE HUIT FRANÇAIS SUR DIX PARTANT EN VACANCES

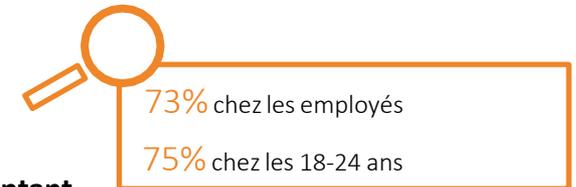
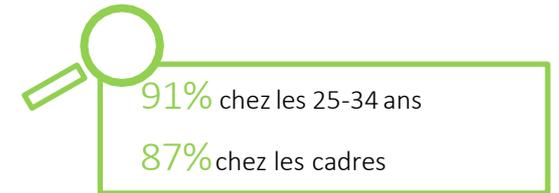


QUESTION – Pour vos dépenses importantes (hébergement, transports...) lors de vos vacances d'été, vous avez l'habitude de...
Question posée aux personnes qui partent en vacances l'été, soit 81% de l'échantillon

...payer en plusieurs
fois
20%



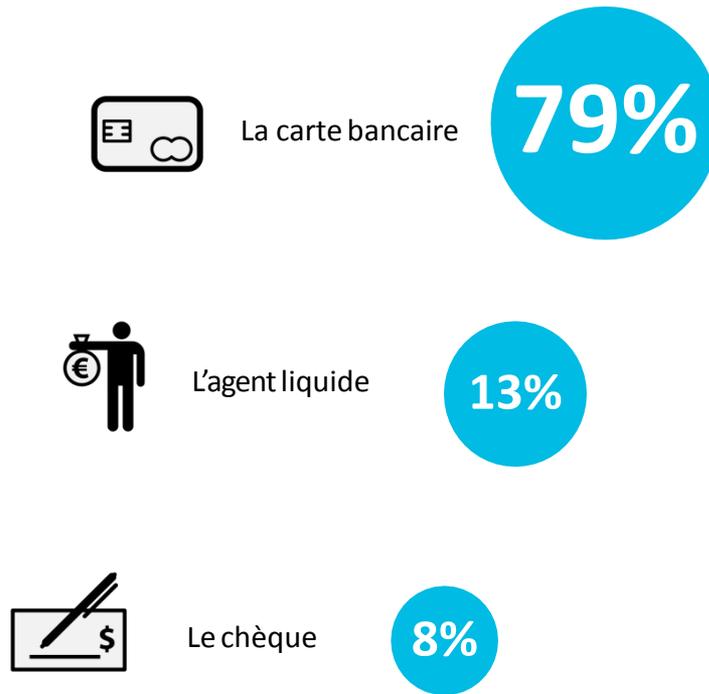
...payer comptant,
c'est-à-dire la
totalité de la
somme en une
seule fois
80%



LA CARTE BANCAIRE, MOYEN DE PAIEMENT LE PLUS UTILISÉ LORS DES VACANCES D'ÉTÉ...



QUESTION – Parmi les moyens de paiement suivants, lequel utilisez-vous le plus souvent lors de vos vacances d'été?
Question posée aux personnes qui partent en vacances l'été, soit 81% de l'échantillon



...ET NOTAMMENT PAR LES PLUS ÂGÉS ET LES CADRES

<u>en %</u>	ENSEMBLE	Age					Catégorie socioprofessionnelle				
		18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	Cadre	Profession intermédiaire	Employé	Ouvrier	Retraité
La carte bancaire	79%	68(*)	78	74	85	87	87	80	71	78	85
L'argent liquide	13%	23	17	17	8	4	8	12	21	15	5
Le chèque	8%	9	5	9	7	9	5	8	8	7	10

(*) Note de lecture : 68% des personnes âgées de 18 à 24 ans utilisent le plus souvent la carte bancaire en vacances.

A blurred train with red and yellow stripes is moving along a station platform. In the foreground, a woman with long brown hair, wearing a bright yellow coat and carrying a red bag, stands with her back to the camera, looking towards the train. The background shows other people on the platform and a modern building with a curved facade. The overall scene is bright and slightly hazy, suggesting a busy, modern transit environment.

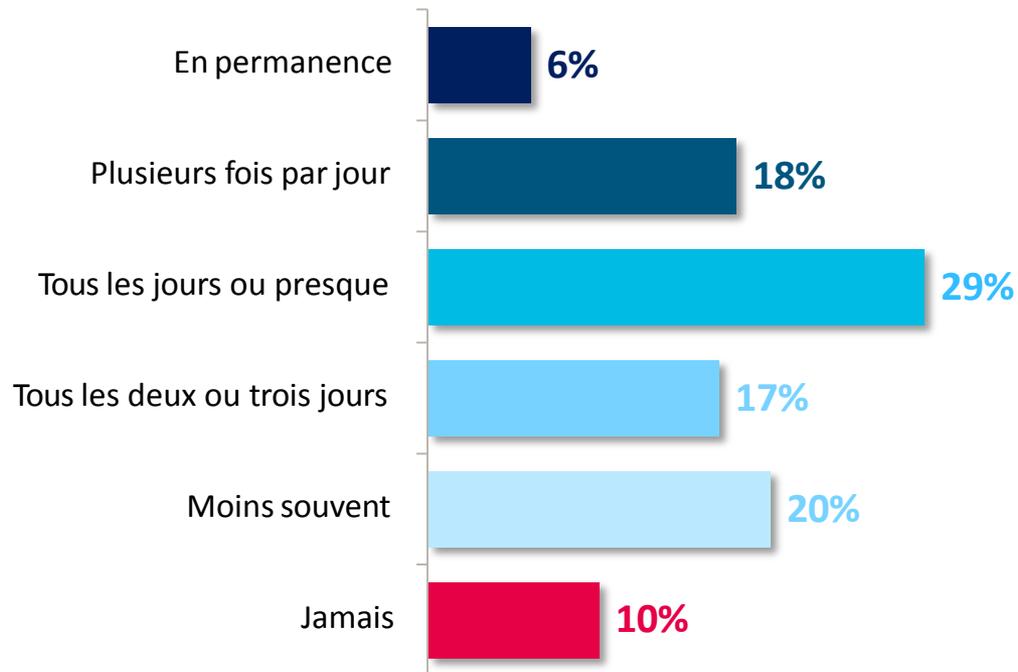
**L'EXPÉRIENCE DES VACANCES
PASSE AUSSI PAR INTERNET**

EN VACANCES, ENVIRON UNE PERSONNE INTERROGÉE SUR DEUX SE CONNECTE FRÉQUEMMENT À INTERNET



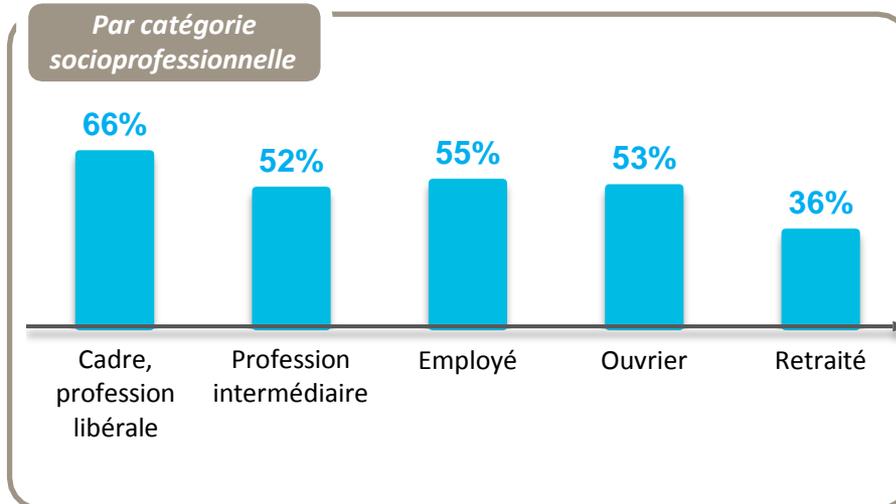
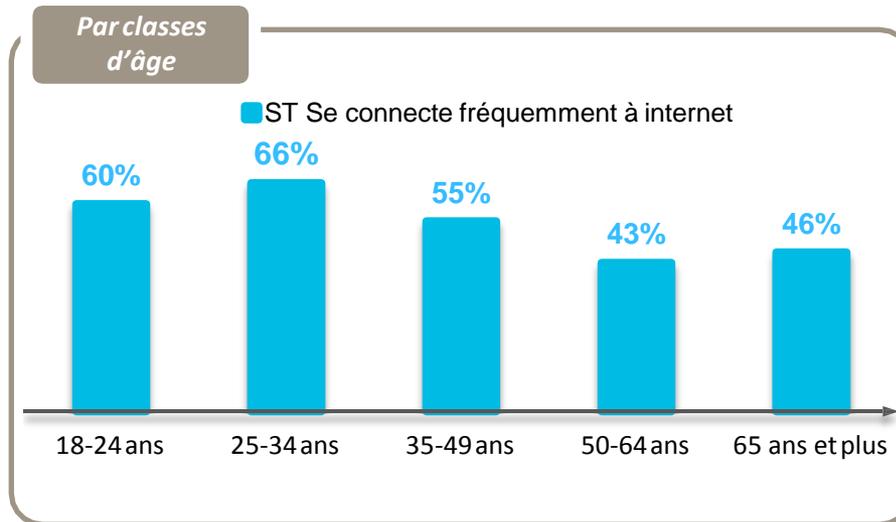
QUESTION – Lors des vacances d'été, vous connectez-vous à internet?

Question posée aux personnes qui partent en vacances l'été, soit 81% de l'échantillon



Se connecte
fréquemment
à Internet
53%

LES PLUS JEUNES ET LES CADRES RESTENT DAVANTAGE CONNECTÉS À INTERNET PENDANT LES VACANCES

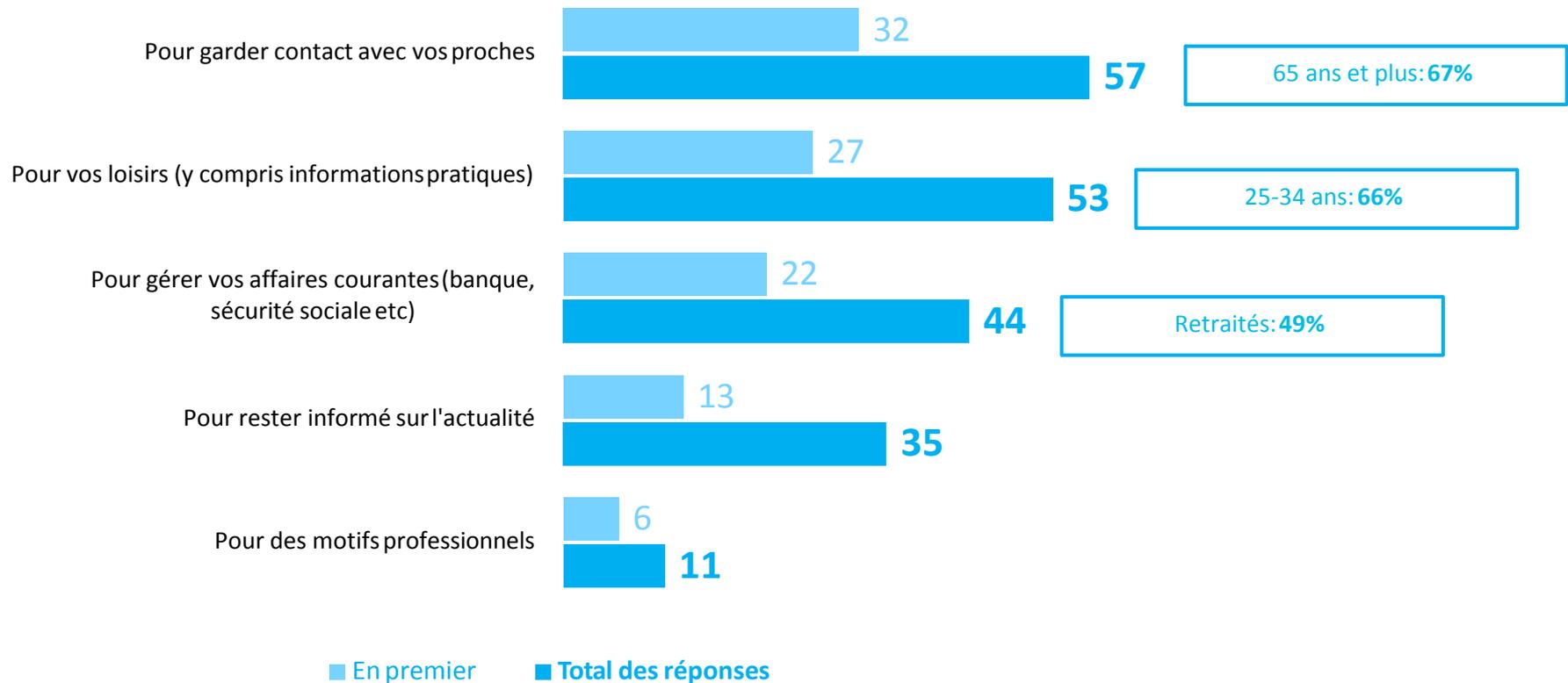


INTERNET, UN OUTIL D'ACCOMPAGNEMENT POUR ORGANISER LES ACTIVITÉS DU SÉJOUR UNE FOIS SUR PLACE



QUESTION – Pour quelles raisons vous connectez-vous à Internet pendant vos vacances d'été?

Question posée aux personnes qui restent connectées à internet pendant les vacances d'été, soit 74% de l'échantillon



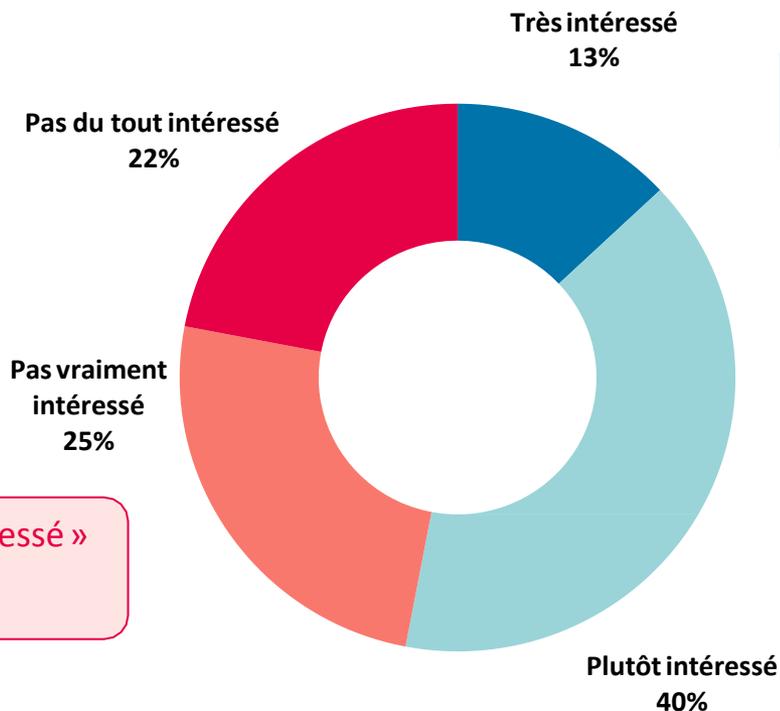
* Total supérieur à 100, les personnes interrogées ayant pu donner deux réponses

UN ACCUEIL MAJORITAIREMENT POSITIF POUR UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ GRATUIT LORS DES VACANCES D'ÉTÉ



QUESTION – Seriez-vous intéressé par un accompagnement personnalisé gratuit du prestataire choisi pour vos vacances d'été, c'est-à-dire recevoir des emails vous rappelant les modalités (horaires, lieux) de votre voyage mais également vous donnant des pistes sur les lieux à visiter lors de votre voyage?

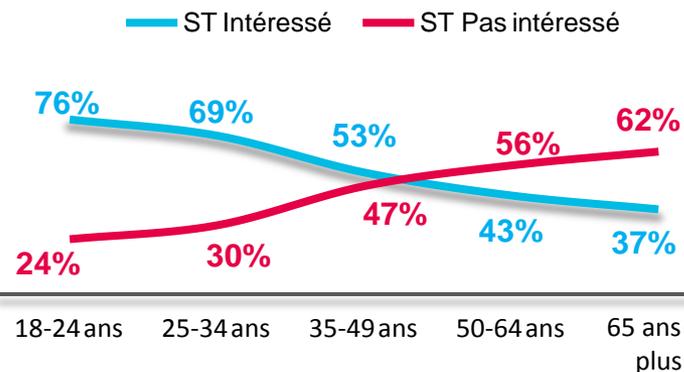
Question posée aux personnes qui partent en vacances l'été, soit 81% de l'échantillon



ST « Intéressé »
53%

ST « Pas intéressé »
47%

Par classes d'âge





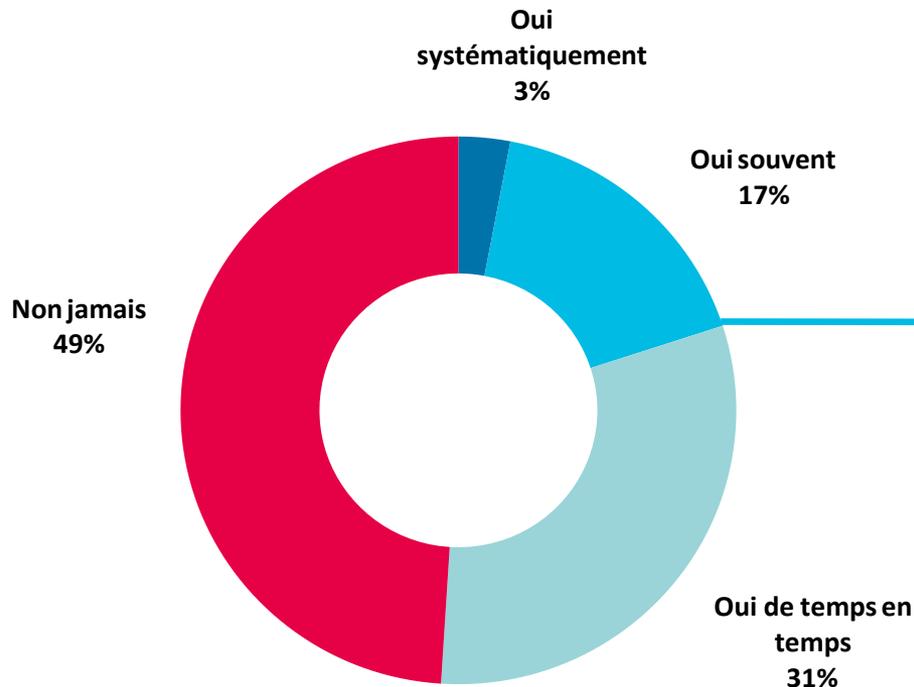
**A LEUR RETOUR DE VACANCES,
DES FRANÇAIS QUI PARTAGENT
LEUR EXPÉRIENCE**

PARTAGER SON EXPÉRIENCE DES VACANCES, UNE HABITUDE PRISE PAR UN FRANÇAIS SUR DEUX



QUESTION – Ecrivez-vous des commentaires sur internet et les réseaux sociaux sur votre voyage, qu'il s'agisse de rédiger un commentaire sur la qualité d'un hébergement ou de recommander un « bon plan » ?

Question posée aux personnes qui partent en vacances l'été, soit 81% de l'échantillon



Soit **51%**
qui écrivent des
commentaires sur
internet et les
réseaux sociaux

UNE PRATIQUE ENCORE INDEXÉE SUR L'ÂGE MAIS QUI CONCERNE TOUTEFOIS PRÈS D'UN RETRAITÉ SUR DEUX

<u>en %</u>	ENSEMBLE	Age					Catégorie socioprofessionnelle				
		18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	Cadre	Profession intermédiaire	Employé	Ouvrier	Retraité
ST Oui	50%	61(*)	66	50	47	40	55	58	57	43	44
Oui systématiquement	3%	2	6	5	2	1	6	6	4	4	-
Oui souvent	17%	19	25	18	16	8	21	20	23	14	11
Oui de temps en temps	31%	40	35	27	29	31	28	32	30	25	33
Non jamais	49%	39	34	50	53	60	42	42	43	57	56

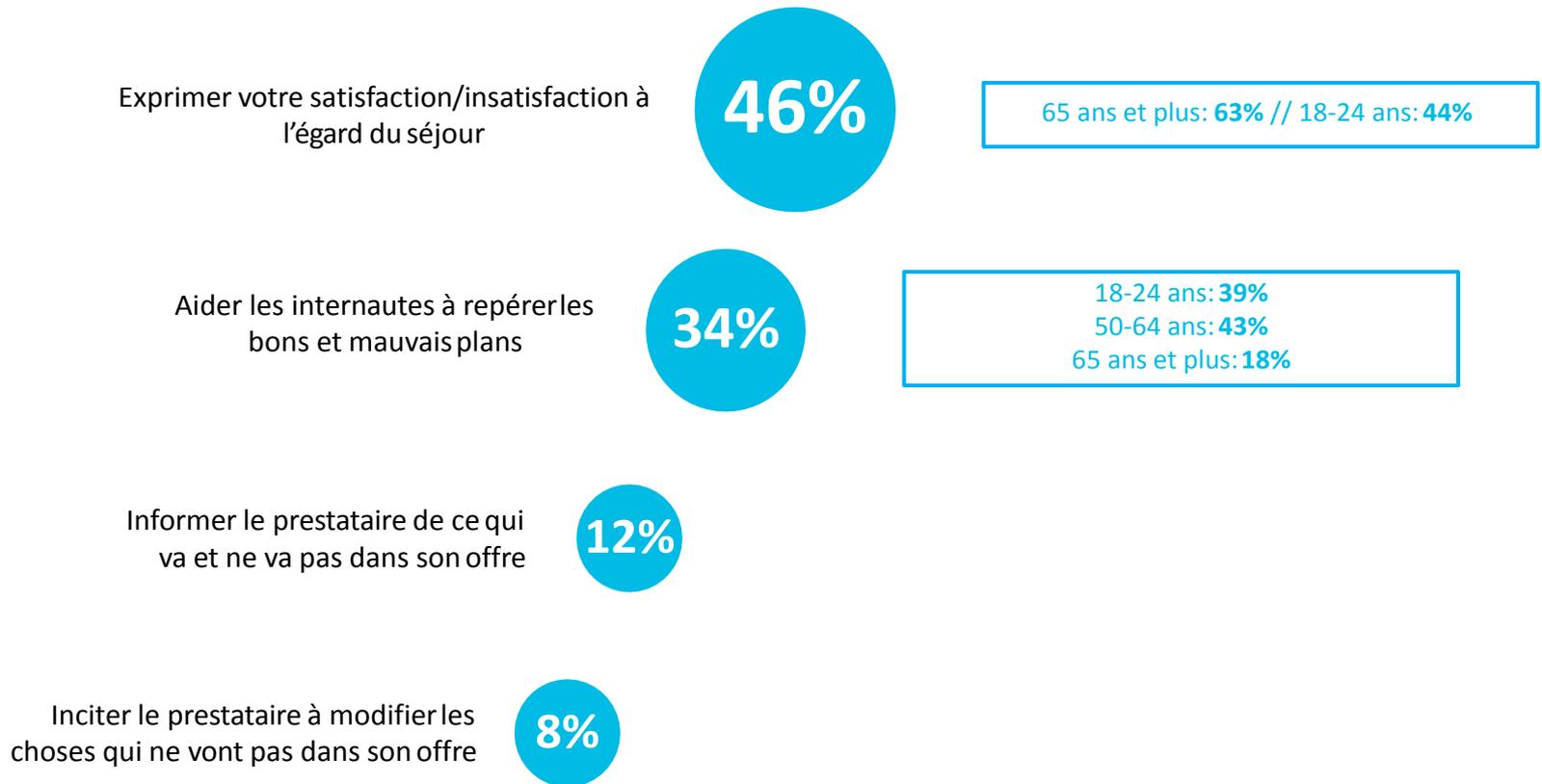
(*) *Note de lecture* : 61% des personnes âgées de 18 à 24 ans écrivent des commentaires sur internet et les réseaux sociaux sur leur voyage.

UN FEEDBACK SUR LE SÉJOUR QUI VISE À LA FOIS LE PRESTATAIRE MAIS AUSSI LES AUTRES INTERNAUTES



QUESTION – Pour quelle raison principale rédigez-vous des commentaires sur internet et les réseaux sociaux sur votre voyage?

Question posée aux personnes qui écrivent des commentaires sur leur voyage sur internet et les réseaux sociaux, soit 42% de l'échantillon



Contacts / Pôle Opinion-Corporate

Yves-Marie CANN – Directeur en charge de l'Opinion / yves-marie.cann@csa.eu / 01 57 00 58 94

Marek KUBISTA – Chargé d'études senior / marek.kubista@csa.eu / 01 57 00 59 02

en savoir plus : www.csa.eu - @InstitutCSA

10, rue Godefroy - 92800 Puteaux

Tel . : 01.57.00.58.00 - Fax : 01.57.00.58.01

