

**Résultats Enquête
Professionnels du tourisme SEV 2015**



Méthodologie

90 (102 en 2014) contacts ont été destinataires de l'enquête

>> **32** répondants (65 en 2014)

>> **32** questionnaires « Terminés » (-30 points / 2014)

=> Un faible taux de retour (35% contre 60% en 2014)

Les professionnels du tourisme ont été interrogés sur trois volets :

- ▶ La gestion du programme SEV dans leur structure
- ▶ Les retombées économiques et sociales
- ▶ La satisfaction (générale, programme, ANCV)

Evaluation 2015 : Professionnels du tourisme

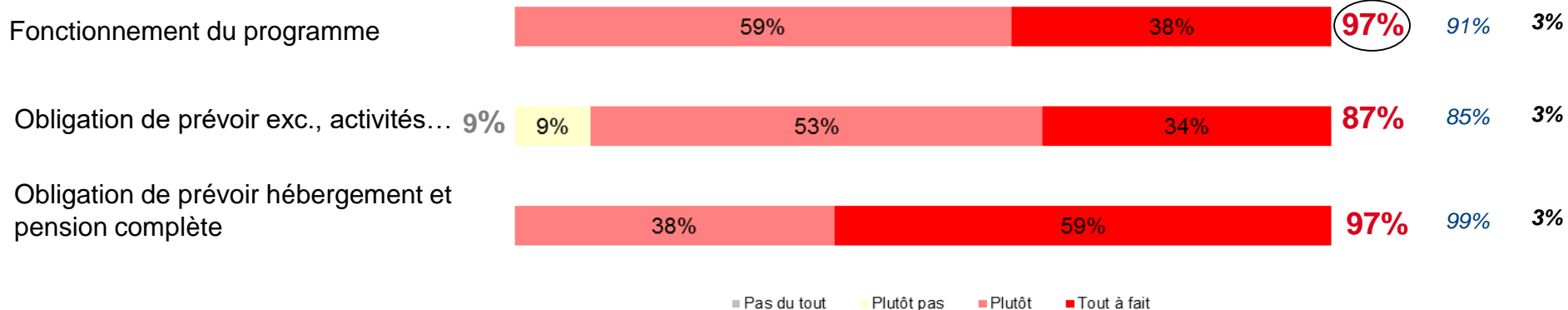


Une satisfaction globale très élevée

>> Accrue en matière de fonctionnement du programme

Total Satisfait : tout à fait

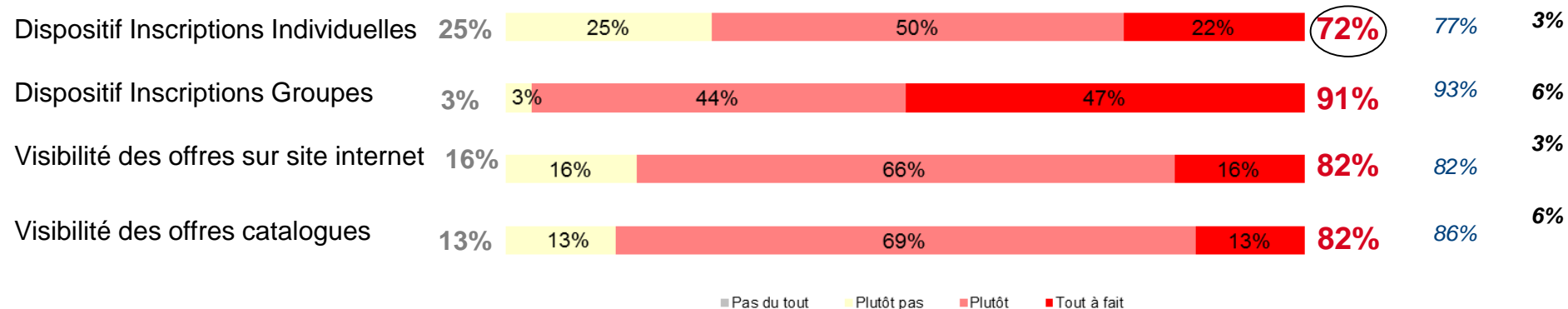
+ plutôt En 2014 : NSP



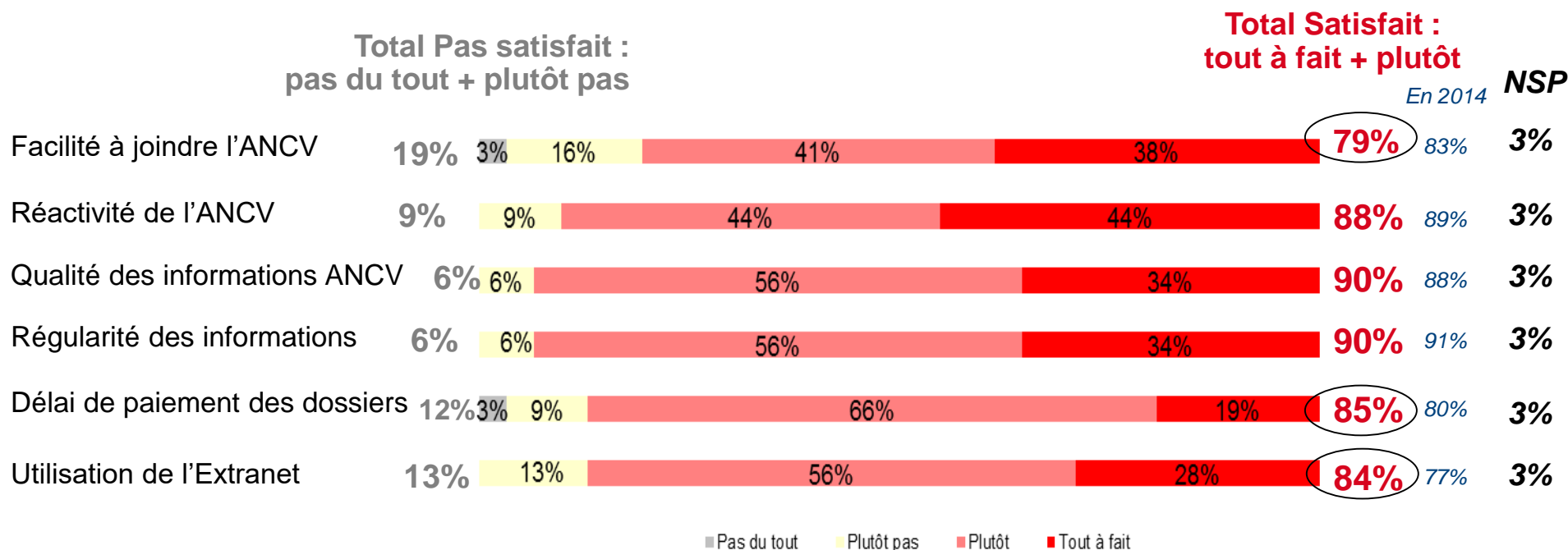
>> Qui rejoint le niveau 2013 pour les inscriptions individuelles

Total Satisfait : tout à fait

+ plutôt En 2014 : NSP



Un niveau de satisfaction des relations avec l'ANCV qui reste bon

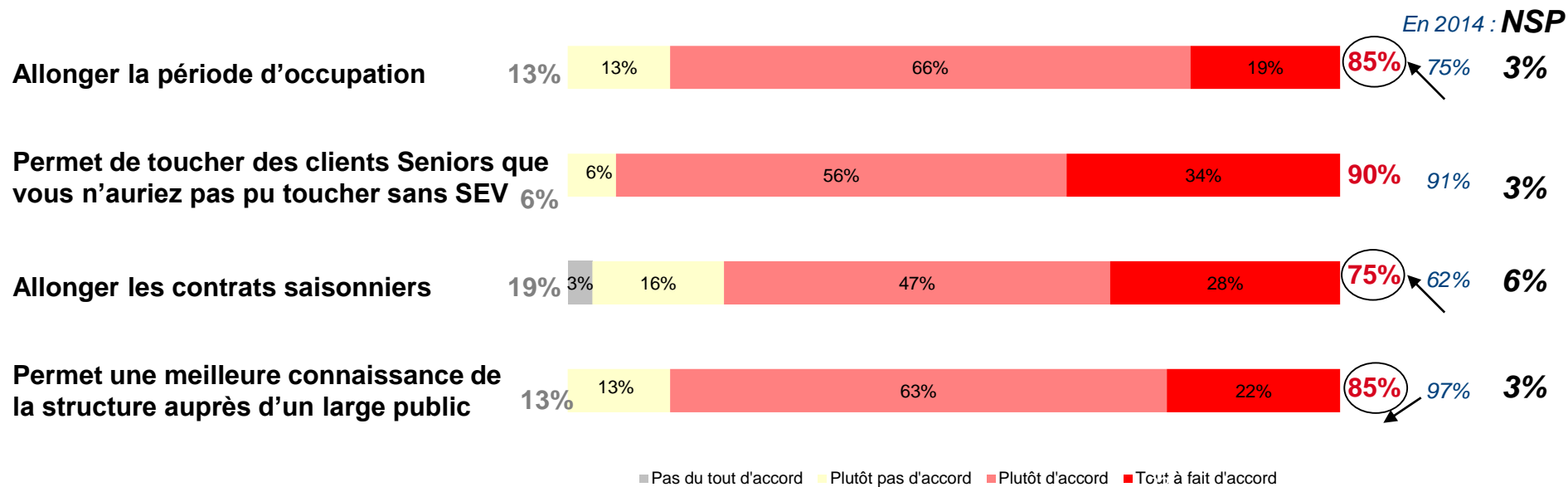


Une satisfaction qui s'améliore ...

... pour le délai de paiement (+ 5 points) et l'utilisation de l'Extranet (+ 7 points)

... mais une tendance à la baisse sur la facilité à joindre l'ANCV

➔ Une opportunité de développement économique et social pour les structures



Création de postes

13% (8% en 2014) des répondants affirment avoir créé un poste pour la gestion du programme

Allongement de la saisonnalité

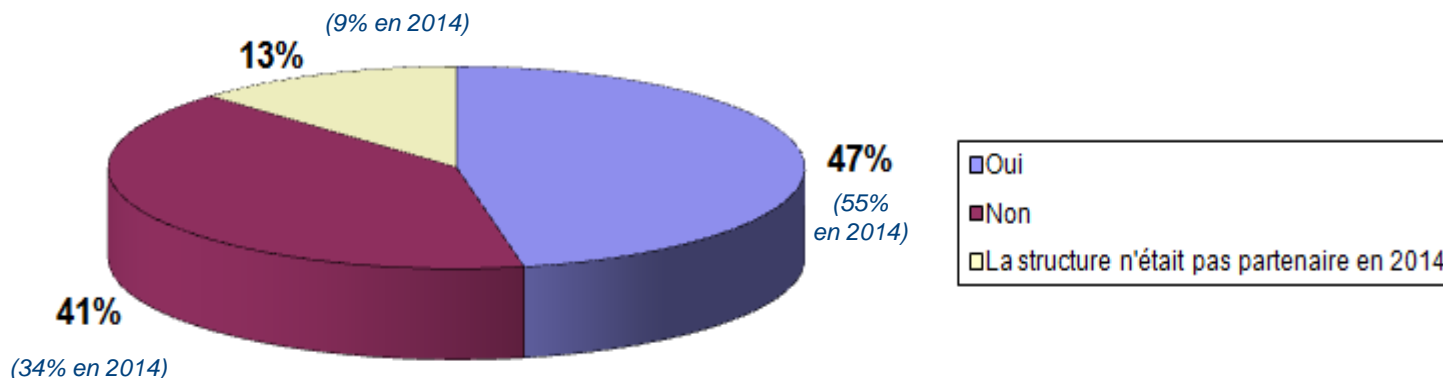
47% (23% en 2014) affirment que le programme SEV a permis d'augmenter le nombre de semaines d'ouverture.
3 semaines en moyenne

Allongement des emplois saisonniers

Prolongation de 1 à 2 postes : 67%
 Prolongation de 3 à 4 postes : 17%
 Prolongation de + 5 postes : 11%
 ➔ Essentiellement dans l'animation, la restauration et les guides-accompagnateurs

Un système de réservation bien rodé

Avez-vous accueilli davantage de seniors que l'année dernière ?



Pour les groupes :

72% (62% en 2014) des professionnels ont adapté leurs conditions générales de vente

>> la gestion des groupes n'a pas posé de problème (91% en 2015 et 89% en 2014)

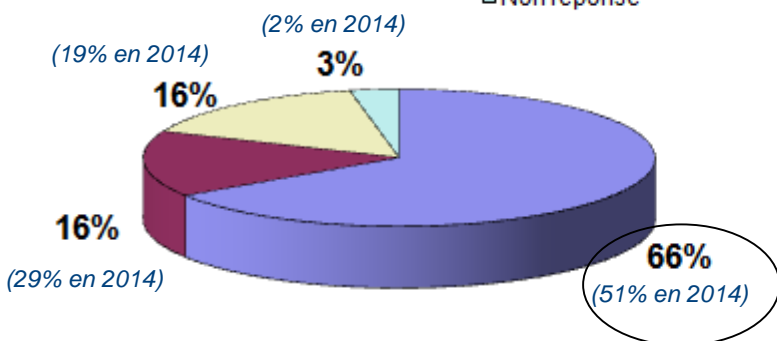
Pour les Individuels :

50% (53% en 2014) des professionnels ont mis en place un dispositif de réservation spécifique :

- un numéro de téléphone dédié (19%);
- un envoi personnalisé du programme de séjour (94%);
- un interlocuteur dédié (69%);
- des conditions générales de ventes spécifiques (31%)

La mixité toujours favorisée par les professionnels

- Vous essayer de choisir des dates pour les groupes Seniors en Vacances afin qu'ils puissent se mélanger avec d'autres types de clientèle
- Vous ne faites pas particulièrement attention
- Vous essayez de regrouper sur les mêmes dates tous les séjours Seniors en Vacances
- Non réponse



66% (51% en 2014) **choisissent des dates pour faciliter les échanges entre les différentes clientèles**

Une cohabitation favorisée et qui se passe bien

91% (91% en 2014) des structures affirment qu'il y a eu cohabitation entre clientèle SEV et clientèle « classique »

→ dans 97% (83% en 2014) des cas, la cohabitation s'est très bien (59% en 2015 et 48% en 2014) ou plutôt bien passé

84% (77% en 2014) des structures affirment qu'il y a eu cohabitation entre GIR et Groupes du programme SEV

→ dans 96% (79% en 2014) des cas, la cohabitation s'est très bien (59%) ou plutôt bien passée

→ dans 72% (65% en 2014) des cas la structure avait prévu des activités facilitant les échanges

EN SYNTHÈSE

Un programme :

- >> qui satisfait les professionnels du tourisme**
- >> qui contribue à l'activité économique des structures et à l'emploi**

Des professionnels du tourisme :

- >> qui maîtrise la gestion du programme**
- >> qui favorisent la mixité des publics**

Des points de vigilance à ne pas négliger :

- >> la gestion des inscriptions individuelles**
- >> la facilité à joindre l'ANCV**

Vous avez la parole

