



Etude sur les publics non-partants en vacances

ANCV / BVA



L'essentiel

Une méthodologie associant une phase quantitative et une phase qualitative indispensable pour couvrir une population hétérogène

Volet quantitatif

3 vagues d'enquêtes téléphoniques auprès de 2948 individus de 18 ans et + pour cadrer un échantillon dédié de 810 non-partants

Volet qualitatif : 50 entretiens semi-directifs en face à face d'une heure environ

13 professionnels (décideurs, techniciens) impliqués dans le soutien au départ
37 non-partants âgés de 18 à 75 ans dont 17 auprès de publics très fragilisés
approchés grâce au relais des professionnels

Spécificité et valeur ajoutée de l'étude ANCV / BVA : une étude dédiée aux non-partants adultes

Phase quantitative (pages 5 à 14)

35 % de non-partants dans la population adulte soit plus de 16 millions de personnes (sur un univers de référence proche de 46,5 millions).

Certes, un frein financier mais qui ne doit pas occulter le poids des autres motifs de non-départ :

- 50 % des non-partants n'ont pas mentionné de raisons financières pour expliquer leur non-départ mais des raisons en relation étroite avec la spécificité de leur situation (par exemple : isolement social, problèmes personnels de santé, obligation de s'occuper d'un membre de sa famille, ...).
- parmi les 50 % ayant cité une raison d'ordre financier :
 - 26 % ont cité des motifs d'ordre financier mais également d'autres raisons.
 - 24 % des non-partants ont cité exclusivement des raisons financières.

D'un côté, des publics très ancrés dans le non-départ, de l'autre, des publics non-partants de façon plus ou moins "accidentelle".

- 31 % des non partants sont des non-partants récents (moins de deux ans). Ce sont des familiers des vacances qui **ne sont pas partis de façon accidentelle** en raison de la survenance d'évènements particuliers. Ils n'ont donc pas besoin de dispositif d'aides au départ.



- sur les 69 % restant pouvant potentiellement bénéficier d'aides au départ, 31 % sont des non-partants longue durée (plus de 5 ans) et 12 % ne sont jamais partis en vacances soit 43 % d'adultes non familiers des vacances.
- on identifie **un noyau dur de non-partants durablement ancrés** dans le non-départ : non seulement ce sont des non-partants longue durée (plus de 5 ans voire jamais partis) mais ils s'excluent eux-mêmes de l'éventualité d'un prochain départ : ils n'ont pas l'intention de partir au cours des 12 prochains mois que ce soit en court ou en long séjour. Ils représentent 21,5 % des non partants et la moitié des non-partants longue durée ou « jamais partis » soit près de 3,5 millions de personnes.

Au-delà de l'aide financière, des besoins en accompagnement au départ essentiels et nécessairement adaptés à chaque public non-partant.

Complémentarité de la phase qualitative en particulier pour appréhender la problématique spécifique des publics les plus fragilisés.

Phase qualitative (pages 15 à 20)

La vision des professionnels sur le phénomène de non-départ : un phénomène complexe qui pourrait s'aggraver ...

Les besoins et aspirations des non-partants en matière de vacances et de loisirs :

- une aspiration à vivre des vacances simples
- une réelle volonté de rompre avec le quotidien
- un désir profond de réussir ses vacances

L'évaluation des professionnels sur les dispositifs d'aide existants :

- un niveau de connaissance des acteurs et des actions de soutien au départ en vacances inégal, fonction de l'implication de chacun
- une profusion d'initiatives face à laquelle un besoin de mutualisation se fait ressentir
- regards critiques sur les dispositifs d'aides existants

Les pistes d'amélioration, sur la base d'une connaissance plus fine des non-partants : trois niveaux d'accompagnement identifiés :

- les non-partants qui n'ont besoin que d'un dispositif de soutien léger, en amont
- les non-partants qui ont besoin d'un dispositif de soutien qui s'adapte, en amont, à leur degré variable d'autonomie, notamment au niveau matériel
- les non-partants sans référentiel vacances, qui ont besoin d'un accompagnement en amont, mais aussi pendant le séjour et au retour.



Une méthodologie associant une phase quantitative et une phase qualitative indispensable pour couvrir une population hétérogène

Les publics très fragilisés ne peuvent pas figurer dans le champ d'investigation d'une étude quantitative fondée sur une méthodologie de type "grand public". Une **étude qualitative complémentaire** a donc été également menée pour, d'une part, recueillir la **vision des professionnels experts** du sujet et ainsi **affiner** certains résultats de l'**étude quantitative** et, d'autre part, permettre de **recueillir les points de vue de ces populations fragilisées**, les professionnels faisant office de relais.

Volet quantitatif :

- 3 vagues d'Omnitel (Omnibus **téléphonique**) fin octobre / début novembre 2008 auprès de **2.948 individus de 18 ans et plus représentatifs** de la population nationale pour définir le **profil des non-partants** vs les partants.
- un **échantillon dédié de 810 non-partants** auxquels un **questionnaire plus approfondi** sur le non-départ a été posé par **téléphone** début décembre, dont la **représentativité est assurée par les données de cadrage** issues de la phase précédente.

Volet **qualitatif** (septembre / octobre 2008) : conduite de **50 entretiens semi-directifs en face à face** d'une durée d'une heure environ, dispersés sur l'ensemble du territoire auprès de :

- **13 acteurs professionnels** (décideurs et techniciens) **impliqués personnellement dans le soutien au départ** en vacances, majoritairement issus d'associations caritatives partenaires de l'ANCV.
- **37 non-partants âgés de 18 à 75 ans répartis de façon équilibrée** en termes de :
 - **renseignements socio-démographiques** : sexe, âge, situations familiale et professionnelle, CSP, zone d'habitation (urbain / périurbain / rural).
 - **antériorité du non-départ** et durée du dernier séjour hors domicile.
 - Situation personnelle : **validité / situation de handicap, degré de précarité**. Un accent particulier a été mis sur les publics très fragilisés approchés via les professionnels (17 entretiens).

Spécificité et valeur ajoutée de l'étude ANCV/BVA : une étude dédiée aux non-partants adultes

Au-delà de l'identification des différents profils, elle permet une **analyse approfondie des freins au départ et des besoins et attentes** des non-partants en particulier en termes **d'aides au départ**.

L'ANCV a souhaité mener cette étude pour affiner sa compréhension et celle de ses partenaires du phénomène du non-départ et ainsi **adapter leurs leviers d'intervention**. L'étude fournit aussi des éléments pour ceux, en dehors du secteur du tourisme social, qui souhaitent mieux comprendre le non départ et sa dimension sociale.

La problématique des enfants et adolescents a été délibérément exclue du champ de l'étude, ces publics n'étant pas le cœur de cible de l'agence.



I. Phase quantitative

35 % de non-partants dans la population adulte, soit plus de 16 millions de personnes (sur un univers de référence proche de 46,5 millions)

La **question** permettant d'identifier les non-partants est **conforme** à celle habituellement utilisée dans les **études tourisme** c'est-à-dire : « avez-vous passé au moins 4 nuits consécutives hors de votre domicile principal pour des raisons de vacances, loisirs au cours des 12 derniers mois ? »

Ce résultat est **similaire à ceux de l'enquête SDT/TNS Sofres** qui fait référence dans la profession (36 % année 2007).

Des non-partants au profil marqué

| Les principaux critères socio-démographiques discriminants en matière de non-départ/départ en vacances | | Non-partants | Partants |
|--|----------------------------|--------------|----------|
| Age | 65 ans et plus | 27 % | 18 % |
| Composition du foyer | 1 personne au foyer | 28 % | 22 % |
| Habitat | milieu rural | 31 % | 23 % |
| Région | Nord-Pas de Calais | 9 % | 5 % |
| | Bassin parisien | 20 % | 16 % |
| CSP interviewé | retraité | 32 % | 27 % |
| | sans profession / étudiant | 18 % | 13 % |
| CSP chef de famille | ouvrier | 25 % | 18 % |
| | retraité | 38 % | 31 % |
| Niveau d'éducation | sans diplôme | 23 % | 9 % |
| | BEPC / CAP / BEP | 37 % | 26 % |
| Revenus | < 1.500 € / mois | 41 % | 18 % |
| Statut du logement | propriétaire | 50 % | 62 % |
| Utilisation d'internet | jamais ou presque | 46 % | 23 % |

AIDE à la lecture

* 27 % des non-partants sont âgés de 65 ans et plus contre seulement 18 % des partants.

* 46 % des non-partants utilisent jamais ou presque internet contre seulement 23 % des partants.

INTERPRETATION

Les non-partants ne cumulent pas les caractéristiques figurant dans le tableau ci-contre. En revanche, chacun de ces sous-segments de population est significativement surreprésenté chez les non-partants par rapport aux partants.

Un **profil dans l'ensemble attendu avec néanmoins une surprise** : alors que les non-partants sont plutôt une population âgée donc majoritairement féminine, la **variable sexe n'est pas discriminante** en termes de départ en raison d'effets de compensation sur d'autres critères.

Ainsi, les **caractéristiques des non-partants** ne sont pas à considérer indépendamment les unes des autres, elles **sont fortement interconnectées** : une population plutôt âgée induit un niveau scolaire peu élevé, une utilisation réduite d'internet ...



Un premier axe de segmentation de la population des non-partants : d'un coté, les « ancrés » durablement dans le non-départ, de l'autre, les plus ou moins « accidentels » du non-départ

Les variables fréquence de départ enfants, ancienneté du dernier départ, intentions de prochain départ ainsi que perception des motifs de non-départ **mesurent la proximité des non-partants au concept des vacances**, notion fondamentale dans l'élaboration et la mise en place des différentes politiques d'aides au départ.

33 % des non-partants ne sont jamais partis en vacances lorsqu'ils étaient enfants.

43 % des non-partants ne sont pas partis en vacances au cours des 5 dernières années ou ne sont jamais partis.

L'**ancienneté** des dernières vacances est un **critère très segmentant non seulement en termes de profil socio-démographique mais également en termes d'attitude vis-à-vis des vacances.**

- **31 %** des répondants sont des "**non-partants récents**" (moins de 2 ans) : ce sont plutôt des actifs, CSP-vivant en région parisienne, avec enfants de moins de 15 ans au foyer, qui n'ont pas pu partir en vacances en particulier pour des raisons d'ordre professionnel, qui sont partis en revanche en courts séjours et pour lesquels les vacances sont indispensables.
- **31 %** sont des "**non-partants longue durée**" (plus de 5 ans dont plus de la moitié depuis plus de 10 ans). Il s'agit plutôt de personnes âgées de 60 ans et plus, sans diplôme, vivant seules, aux revenus mensuels compris entre 700 et 1.500 € et pour lesquelles les vacances sont accessoires.
- **12 %** des répondants ne sont **jamais partis** en vacances soit plus de **1,9 million d'adultes**. Leur profil est semblable à celui des "non-partants longue durée" mais de façon plus accentuée : 70 ans et plus, les vacances sont inutiles, ...

On identifie deux groupes de non-partants de taille équivalente : les volontaires vs les réfractaires au départ en vacances.

Cette segmentation repose sur deux indicateurs.

A partir des **intentions de prochain départ**, on distingue :

- d'une part, les **non-partants qui envisagent** de partir probablement ou certainement l'année prochaine : 41 % pour de longs séjours et 53 % pour de longs ou courts séjours.
- d'autre part, les populations **qui expriment des freins importants au départ** : 45 % déclarent qu'ils ne partiront probablement pas ou certainement pas, que ce soit en long ou court séjour, 70 % d'entre eux en étant même persuadés (« certainement pas » dans les deux cas).



La seconde variable a trait à la perception des motifs de non-départ à partir de laquelle on identifie plusieurs profils de non-partants :

- 50 % d'entre eux déclarent **avoir souhaité partir** en vacances **mais ne pas avoir pu partir**.
- 33 % ne se sont même pas posé la question de partir en vacances tant **cette notion est loin de leurs préoccupations**.
- 11 % expriment clairement la volonté de **ne pas avoir souhaité partir**.

L'ancienneté du dernier départ est une variable structurante des intentions de prochain départ.

En effet :

- plus le dernier départ est récent, plus la personne est convaincue de repartir prochainement (cf. tableau ci-dessous comparatif données en rose).
- une très large proportion des non-partants longue durée ou "jamais partis" s'excluent eux-mêmes de l'éventualité d'un prochain départ (cf. comparatif données en bleu). Parmi eux, on identifie **un noyau dur de 21,5 % de non-partants durablement ancrés dans le non-départ soit près de 3,5 millions de personnes**. Ils représentent la moitié des non-partants longue durée ou "jamais partis".

Pour **tempérer** cette vision très tranchée : un certain nombre de personnes **fortement ancrées dans le non-départ n'ont toutefois pas fermé complètement la porte aux vacances** (cf. données en jaune). Certes, il s'agit d'une minorité mais qui représente environ 175.000 "jamais partis" et plus de 300.000 non-partants depuis plus de 10 ans.

| Ancienneté Intention | De 1 à 2 ans | De 2 à 5 ans | Plus de 5 ans | Jamais parti | Ensemble non-partants |
|-----------------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|-----------------------|
| | | 31 % | 26 % | 31 % | 12 % |
| Long séjour (4 nuits et +) | | | | | |
| Certainement | 30 % | 19 % | 7 % | 6 % | 18 % |
| Certainement pas | 16 % | 36 % | 64 % | 66 % | 42 % |
| Court ou long séjour | | | | | |
| Certainement | 48 % | 28 % | 16 % | 9 % | 28 % |
| Court et long séjour | | | | | |
| Certainement pas | 12 % | 24 % | 48 % | 58 % | 32 % |

Soit 21,5 % de non-partants ancrés durablement dans le non-départ : près de 3,5 millions de personnes



Les motifs de non-départ : certes des raisons financières mais qui ne doivent pas occulter le poids des autres freins au départ

Une quarantaine de motifs ont été identifiés, quantifiés, hiérarchisés puis regroupés en six grandes catégories.

La moitié des non-partants invoque des raisons financières derrière lesquelles on perçoit la problématique du pouvoir d'achat, en particulier à travers la notion d'arbitrage.

Un indicateur illustre parfaitement l'importance de ce facteur : quatre parmi les cinq raisons les plus citées relèvent du domaine financier.

Deux modérateurs à cette analyse :

- ce sont toujours les mêmes non-partants qui citent des raisons d'ordre financier :
 - peu de gain de citations entre la raison la plus citée "manque d'argent" (33 % des citations) et le total "au moins une raison financière" (50 %).
 - on observe une multiplication des citations au sein même de cette catégorie : près de trois en moyenne.
- certes, les contraintes financières sont largement plébiscitées mais moins que pressenti, d'autant plus que la problématique du pouvoir d'achat était déjà très présente en décembre dernier, période de l'enquête.

Une analyse plus fine permet d'appréhender sous quelles formes transparait cette notion de pouvoir d'achat.

- de façon évidente, la raison la plus citée (33 % des non-partants) y fait directement référence : "Manque d'argent, ressources insuffisantes (sans autre indication)" .
- de façon plus détournée, le fait que la notion d'arbitrage soit sous-jacente à toutes les autres raisons financières évoquées confirme l'importance de la problématique du pouvoir d'achat : le budget n'étant pas extensible, il est nécessaire de choisir parmi toutes les options disponibles :
 - destination du budget :
 - vacances/loisirs vs autres dépenses (cités par 24 % des non-partants, second rang dans le palmarès des citations).
 - au sein même du budget vacances/loisirs :
 - loisirs près de chez soi tout au long de l'année (19 %)
 - les courts séjours (10 %)
 - fréquence du départ : économies en prévision d'un futur départ (14 %)
 - bénéficiaire du départ : l'item "A choisi de faire partir en priorité ses enfants" est cité par 11 % des interviewés représentant un tiers des non-partants avec enfants vivant au foyer.
 - arbitrage "subi" et pas choisi : dépenses imprévues (21 %).



Le fait que les **non-partants ayant cité au moins une raison financière** ne présentent **pas de profil spécifique** démontre qu'il s'agit bien ici d'un **problème général** de pouvoir d'achat qui concerne plus ou moins tous les publics et qui dépasse donc largement le cadre de l'intervention de l'ANCV.

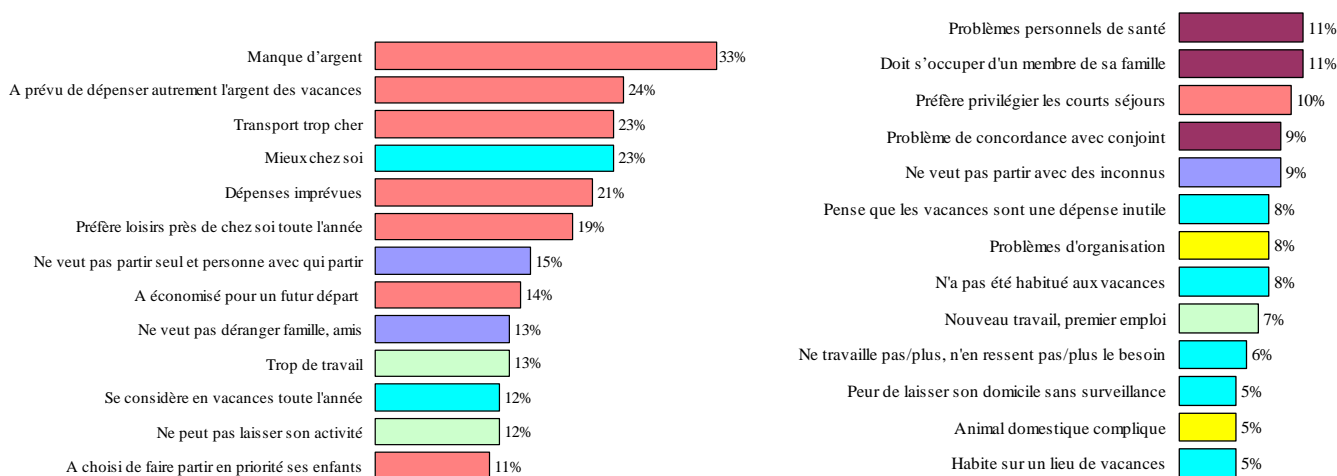
En revanche, **l'aide financière à l'acheminement est une piste à approfondir**, le **transport trop cher** se classant en troisième position dans le palmarès des raisons évoquées (cité par **23 %** des non-partants).

Les raisons familiales et personnelles recouvrent une multitude de populations différentes avec chacune des contraintes spécifiques, l'accumulation de ces différents publics totalisant finalement 34 % des non-partants.

Sont cités en premier lieu les **problèmes personnels de santé et l'obligation de s'occuper d'un membre de sa famille** (11 % chacun) ainsi que plus marginalement :

- les **conjoint**s qui ne peuvent pas partir, l'interviewé ne voulant pas partir sans lui (elle) (9 %)
- la contrainte des **enfants en bas âge** (4 %)
- les **personnes handicapées ou gravement malades** pour lesquelles partir est extrêmement compliqué.

A populations et contraintes différentes doivent correspondre des aides différentes. Néanmoins, un **point commun** à toutes ces situations : les **structures d'accueil touristiques** actuelles ne sont **pas en mesure de répondre de façon satisfaisante aux besoins spécifiques de ces publics.**



Raisons familiales/personnelles : 34 %

Raisons financières : 50 %

Choix délibéré de non départ : 29 %

Raisons d'organisation : 15 %

Raisons professionnelles : 23 %

Raisons d'isolement social : 24%

24 % des non-partants évoquent des raisons qui font directement référence à la notion d'absence (réelle ou ressentie) d'appartenance à un réseau social.



A noter qu'elles ne sont pas exclusives les unes des autres :

- « je ne veux pas partir seul et je n'ai personne avec qui partir » (15 %)
- « je ne veux pas déranger ma famille, mes amis » (13 %)
- « je ne veux pas partir avec des gens que je ne connais pas » (9 %).

Ce **groupe** est **assez homogène** en termes de profil socio-démographique. Ce sont plutôt des individus **âgés, veufs, sans diplôme, vivant dans des villes moyennes de province**.

Ils ont essentiellement **besoin de rompre leur isolement**. Les contraintes financières existent pour une partie d'entre eux (forte proportion de moins de 700 € de revenus mensuels) mais elles ne sont pas primordiales à leurs yeux. Ils constituent une **cible privilégiée pour le programme Seniors en Vacances**.

Pour 29 % des non-partants ne pas partir en vacances est un choix délibéré (ou prétendu tel).

Cette idée est synthétisée par l'item "je suis mieux chez moi que nulle part ailleurs". A noter qu'il s'agit de la seule raison non financière présente dans le Top 5 avec 23 % de citations.

De nouveau, on s'aperçoit que **ce sont les mêmes personnes qui ont multiplié les réponses au sein de cette catégorie** : 2.9 citations en moyenne et peu de gain entre le score le plus élevé et le total "au moins un" (23 % vs 29 %).

Le fait que ce groupe présente un **profil socio-démographique** en particulier en termes d'âge, statut marital et niveau d'éducation **quasiment identique à celui des non-partants** mentionnant un fort **isolement social** nous conduit inévitablement à nous interroger : **est-ce une "réalité" ou une "excuse" stigmatisant des freins psychologiques et/ou culturels plus profonds sur lesquels il est possible (ou pas) d'intervenir**. L'analyse **quantitative ne peut en aucun cas répondre** à cette question. Intervient ici la **complémentarité avec l'étude qualitative**.

15 % des non-partants citent des problèmes d'organisation sur lesquels il est plus ou moins possible d'intervenir en termes d'aides au départ.

Les différents points évoqués peuvent être regroupés en trois catégories **qui correspondent à des publics différents**.

- d'une part, les **problèmes d'organisation ponctuels synthétisés par l'item "générique"** (« je n'ai pas pu organiser mes vacances comme je le souhaitais ») qui a été cité par un peu plus de la moitié des non-partants mentionnant ce type de freins. Dans ce registre, la modalité "je m'y suis pris trop tard" est également évoquée.
- d'autre part, les problèmes d'organisation liés à une **caractéristique spécifique du non-partant**: possession d'un animal domestique ou absence de moyen de locomotion.
- Enfin, ce qui relève de la **non-culture vacances**, de l'**éloignement** à la notion de vacances et donc **aux comportements** qui y sont **associés** : « je ne sais pas où aller », « je ne sais pas comment m'y prendre pour organiser mes vacances ».



23 % des non-partants mentionnent des raisons d'ordre professionnel qui ne nécessitent pas la mise en place de dispositif d'aides au départ.

Trois profils se dessinent :

- ceux confrontés à une activité professionnelle à forte responsabilité et/ou à une charge de travail trop importante.
- ceux qui ont eu un nouvel ou un premier emploi.
- ceux en recherche d'emploi.

Ainsi, il est clair qu'il y a autant de raisons de non-départ que de publics non-partants (et inversement). Elles constituent donc une variable particulièrement structurante de la problématique du non-départ.

Les attentes des non-partants vis-à-vis des vacances ne sont pas aussi stéréotypées que l'on pouvait l'imaginer tout en présentant de fortes disparités en fonction des différents publics

Deux résultats surprenants :

- 3/4 des non-partants considèrent que les vacances ne se situent pas obligatoirement à la mer.
- Pour 40 % d'entre eux, les vacances signifient obligatoirement une formule tout compris.

| Les vacances c'est obligatoirement... | D'accord* | Pas d'accord** | Note moyenne (sur 4) | | | |
|---|-----------|----------------|----------------------|--------|---------|--------|
| | | | Ensemble | Senior | Famille | Autres |
| ... Au moins 15 jours | 61 % | 39 % | 2,7 | 2,9 | 2,6 | 2,5 |
| ... Pendant l'été | 44 % | 55 % | 2,3 | 2,4 | 2,4 | 2,2 |
| ... Pendant les vacances scolaires (pour vous, même si vous n'avez pas d'enfants) | 40 % | 58 % | 2,3 | 2,0 | 2,9 | 2,0 |
| ... Dans une formule tout compris : hébergement, restauration, animation | 40 % | 60 % | 2,2 | 2,5 | 2,1 | 2,0 |
| ... Avec des activités déjà organisées | 28 % | 71 % | 1,9 | 2,1 | 1,8 | 1,8 |
| ... A la mer | 25 % | 74 % | 1,9 | 2,0 | 1,9 | 1,8 |

* **Sous Total d'accord** : Oui tout à fait : note 4 - Oui plutôt : note 3

** **Sous Total pas d'accord** : Non plutôt pas : note 2 - Non pas du tout : note 1

Senior : 60 ans et plus - **Famille** : moins de 60 ans avec enfant

Autres : moins de 60 ans sans enfant

Résultat significativement supérieur à l'ensemble

Résultat significativement inférieur à l'ensemble

Les attentes vis-à-vis des vacances sont très différentes selon les publics :

- **les seniors** attribuent les notes moyennes les plus élevées sur tous les items (hors celui concernant les vacances scolaires). Ils ont une **vision très traditionnelle des vacances** : la mer, l'été, au moins 15 jours. Comme il s'agit d'une population moins familière des vacances, ils sont plus favorables aux formules tous compris et aux activités déjà organisées dont les structures d'encadrement les sécurisent.



- à l'inverse, les non-partants de **moins de 60 ans sans enfant** vivant au foyer accordent systématiquement les notes les plus basses. Ils sont **les plus ouverts** vis à vis de la notion de vacances et les moins soumis à d'impératives contraintes. Ce sont donc les publics **les plus flexibles** en particulier en termes de **période et de destination**.

- en ce qui concerne les **familles**, les seuls écarts significatifs témoignent d'une **forte attente vis-à-vis des vacances scolaires au sens large** (et pas seulement pendant l'été) et d'un **certain désintérêt** pour les **formules tous compris**.

L'objectif de cette démarche est d'**améliorer la cohérence entre**, d'une part, les **modalités d'aide au départ proposées aux différents publics cibles** et, d'autre part, les **attentes en termes de vacances de ces publics**.

Seule la moitié des non-partants est intéressée par une aide financière.

Les attentes en termes d'aides à l'organisation sont surtout le fait des publics les plus ancrés dans le non-départ.

Environ 10 % des non-partants, bien que très ancrés dans le non-départ, sont très intéressés par une aide à l'organisation montrant ainsi leur volonté d'accéder aux vacances.

Les aides financières sont certes préférées à celles relatives à l'organisation des vacances mais elles ne sont pas aussi plébiscitées que ce à quoi on pouvait s'attendre :

- Seulement **56 % des non-partants** sont intéressés par une aide financière (à relier aux 50 % de non-partants citant une raison financière comme motif de non-départ).
- La note moyenne d'intérêt pour une **aide financière est de 6,6 sur dix contre 4,9 pour une aide à l'organisation**.
- Une **enveloppe globale et/ou des hébergements à prix réduit** sont les deux aides financières les plus appréciées.
- L'enquête ayant eu lieu à une période où le prix du pétrole et donc de l'essence était plutôt bas, **la note concernant l'aide au financement des moyens de transport a été de fait minimisée**.
- Lorsque l'on explicite les aides à l'organisation, les notes moyennes **s'élèvent de façon significative dans les domaines de l'hébergement et des activités sur place** (respectivement 6,0 et 5,2).



| | Intéressé* dont très intéressé*** | | Pas intéressé** | Note moyenne (sur 10) | | | |
|---|-----------------------------------|-------------|-----------------|-----------------------|------------|------------|------------|
| | | | | Ensemble | Senior | Famille | Autres |
| Aide financière | 56 % | 27 % | 42 % | 6,6 | 5,7 | 7,2 | 6,9 |
| Enveloppe globale | 58 % | 30 % | 40 % | 6,7 | 5,8 | 7,3 | 7,0 |
| Accès facilité à un hébergement | 56 % | 27 % | 42 % | 6,6 | 5,8 | 6,9 | 7,0 |
| Accès facilité à un moyen de transport | 48 % | 22 % | 50 % | 6,2 | 6,1 | 6,0 | 6,4 |
| Accès facilité à des activités | 42 % | 17 % | 57 % | 5,8 | 5,3 | 6,1 | 5,9 |
| Aide à l'organisation du départ | 31 % | 11 % | 68 % | 4,9 | 5,1 | 4,8 | 4,8 |
| Pour trouver un hébergement sur place | 49 % | 18 % | 50 % | 6,0 | 5,9 | 5,8 | 6,2 |
| Pour trouver des activités sur place | 36 % | 11 % | 63 % | 5,2 | 4,9 | 5,5 | 5,3 |
| Des conseils pratiques comme ce qu'il faut emporter | 29 % | 11 % | 69 % | 4,7 | 4,9 | 4,4 | 4,8 |
| Pour choisir où aller | 27 % | 10 % | 71 % | 4,5 | 4,7 | 4,3 | 4,5 |
| Apprendre à constituer son budget vacances | 24 % | 10 % | 74 % | 4,3 | 4,4 | 4,2 | 4,3 |
| Pour trouver des gens avec lesquels partir | 16 % | 6 % | 82 % | 3,7 | 4,3 | 3,2 | 3,7 |

* **Sous Total intéressé** : note de 7 à 10 *****Sous Total très intéressé** : 9 et 10

** **Sous Total pas intéressé** : note de 1 à 6

Senior : 60 ans et plus - **Famille** : moins de 60 ans avec enfant

Autres : moins de 60 ans sans enfant

Résultat significativement supérieur à l'ensemble

Résultat significativement inférieur à l'ensemble

Un certain nombre de non-partants (entre 30 % et 25 %) ne sont pas des familiers des vacances et sont donc très en attente d'aides en matière d'organisation, conditions nécessaires à leur accès aux vacances : ils sont intéressés par des conseils pratiques comme ce qu'il faut emporter ou une aide pour choisir où aller ou encore apprendre à constituer son budget vacances.

Les 10 % les plus intéressés démontrent ainsi clairement leur volonté et motivations pour accéder aux vacances.

Dans le même ordre d'idée, quasiment un million de personnes sont très intéressées par une aide leur permettant de trouver quelqu'un avec lequel partir !

A chaque segment de population correspond des attentes en matière d'aides différentes :

- Les aides financières sont plus discriminantes en termes de public que les aides à l'organisation : les écarts significatifs sont plus nombreux.
- La cible seniors présente un profil très particulier : elle attribue les notes les plus basses pour tout ce qui touche aux aides financières alors qu'elle octroie les meilleures notes sur tous les items d'organisation qui s'adressent plutôt aux personnes très ancrées dans le non-départ (cf. § précédent).
- A l'inverse, les familles sont peu intéressées par les aides de ce type. En revanche, elles sont très en demande de toutes les aides financières proposées à l'exception de celles concernant les moyens de transport, les familles étant généralement équipées de véhicule et le prix de l'essence étant plutôt bas à l'époque de l'enquête.



Conclusion phase quantitative

Les variables ancienneté du dernier départ et intention de prochain départ segmentent la population des non-partants entre, d'une part, les publics très ancrés dans le non-départ et, d'autre part, les publics non-partants de façon plus ou moins "accidentelle".

Les raisons de non-départ constituent le second axe de segmentation de cette population et révèlent qu'au-delà de l'aspect financier, les besoins en accompagnement au départ apparaissent comme essentiels, cet accompagnement devant être impérativement adapté à chaque public non-partant.

L'étude qualitative complémentaire a pour vocation, d'une part, d'approfondir ces besoins et, d'autre part, de s'attacher à la problématique spécifique des publics les plus fragilisés qui n'a pas pu être traitée lors de la phase quantitative de l'étude.



II. Phase qualitative

La vision des professionnels sur le phénomène de non-départ

Les professionnels interviewés étaient globalement représentatifs d'un champ qui implique **des acteurs divers et complémentaires**, que l'ANCV soutient depuis de nombreuses années :

- certains accompagnent un ou plusieurs types de publics (familles, enfants, jeunes, personnes seules, seniors, personnes en situation de handicap) ;
- des collectivités territoriales,
- des acteurs associatifs,
- des acteurs de la branche famille de la sécurité sociale (CAF, MSA),
- d'autres relevant de caisses de retraites ou d'assurances.

La majorité des acteurs rencontrés étaient **fortement impliqués** sur l'activité de soutien au départ en vacances et étaient dotés d'une **connaissance approfondie des motivations et freins au départ** des publics qu'ils accompagnent.

Un phénomène complexe...

Les liens directs de ces professionnels avec les publics en situation difficile leur permettent de comprendre que **le frein financier n'est pas le seul à peser sur le phénomène de non-départ : il existe aussi de freins en termes de culture et de motivation importants**. Ce n'est que lorsque ces derniers sont finement identifiés dans le cadre d'une situation donnée que des réponses adaptées peuvent être trouvées.

Par ailleurs, la **définition du « non-partant »** sur laquelle s'est basée l'étude¹, a fait **débat** auprès de la majorité des professionnels interrogés et fortement impliqués dans la mise en œuvre de politiques sociales auprès des personnes les plus défavorisées. De leur point de vue, les non-partants sont **les personnes qui ne sont jamais parties en vacances, ou qui ne sont pas parties depuis plusieurs années** (depuis au moins 3 à 5 ans), cette situation étant très largement subie.

Mais les entretiens menés auprès des non-partants ont permis d'analyser des **situations de non-départ récentes**, pour des personnes qui ne sont pas, ou peu en situation de précarité, et dont le dernier départ remonte à 2 ans ou moins.

¹ C'est-à-dire une personne n'ayant pas passé au moins 4 nuitées consécutives, hors du domicile, pour raison d'agrément, durant l'année écoulée (ou une plus longue période).



... qui pourrait s'aggraver

Ces professionnels s'accordaient sur un même constat : **le fait de partir en vacances est devenu un comportement dominant, mais avec des pratiques évolutives** (on part moins longtemps, mais plus souvent). Cependant, le phénomène de non-départ connaît, de leur point de vue, une **aggravation récente**, qui devrait aller en s'accroissant au cours des prochaines années.

- la principale raison invoquée est celle de **la crise économique** : perte du pouvoir d'achat, précarité, émergence des travailleurs pauvres.... Autant de traductions de cette crise qui ont un impact négatif en matière de vacances : les ménages les plus touchés procèdent à **des arbitrages au détriment des postes budgétaires « non-vitaux »**, **la confiance en l'avenir se dégrade et par conséquent la capacité à se projeter**.
- de manière moins marquée, d'autres l'expliquent par le **désengagement progressif de l'Etat et des collectivités territoriales, sachant que l'aide aux vacances relève déjà de compétences décentralisées et facultatives**.

Besoins et aspirations des non-partants en matière de vacances et de loisirs

Une aspiration à vivre des vacances simples

Les attentes et aspirations des non-partants à l'égard des vacances qui se sont détachées des entretiens sont :

- **en transversal et en majeur, des attentes modestes, une aspiration à vivre des vacances simples, à la hauteur de la capacité à les imaginer et des moyens disponibles** : du beau temps, du grand air, un type d'hébergement simple et permettant d'être autonome...
- chez les plus autonomes comme les moins autonomes, des attentes d'ordre logistique et, notamment pour les personnes en situation de handicap, des conditions d'accueil adaptées.
- en mineur, des attentes plus sophistiquées pour les personnes déjà acculturées aux vacances (prestations de qualité, accès à diverses activités à des tarifs modestes).

Une réelle volonté de rompre avec le quotidien

Il est plus difficile d'exprimer ses motivations à partir, lorsque l'accès au départ est financièrement, psychologiquement et/ou culturellement difficile : mais les motivations s'expriment implicitement au travers de l'expression des attentes, notamment dans le **souhait de couper avec un quotidien pesant, et dans l'espoir de passer des vacances qui permettent d'en retirer les bénéfices attendus**.

Un désir profond de réussir ses vacances

Cette coïncidence est révélatrice du **désir profond de vivre une expérience de vacances réussies** : des vacances qui doivent **être en conformité, sinon avec leurs propres désirs, du moins avec l'injonction de devoir réussir ses vacances**.



L'évaluation des professionnels sur les dispositifs d'aide existants

Un niveau de connaissance des acteurs et actions de soutien au départ en vacances inégal, fonction de l'implication de chacun

Logiquement, ce sont les acteurs les plus impliqués qui sont les plus avisés sur le soutien au départ en vacances. Ils maîtrisent d'autant plus ce champ que l'action de soutien au départ en vacances et le projet de leur propre structure (et même leurs convictions personnelles) s'articulent de manière cohérente.

Ceux qui ont la plus grande visibilité sur le champ de l'aide au départ en vacances distinguent quatre grands types d'acteurs :

- les **partenaires financiers** :
 - les financeurs « traditionnels » de l'action sociale, incontournables dans les plans de financement : les collectivités territoriales (CG, CCAS), les CAF, les caisses de la MSA...
 - l'ANCV est particulièrement reconnue par ses partenaires associatifs (notamment dans le cadre du programme des Aides aux Projets Vacances versées sous forme de Chèques-Vacances),
 - La Caisse d'Épargne et ses dispositifs d'épargne,
 - ou certaines associations comme la JPA ou l'UNCOVAC, qui permettent le départ en vacances à des prix préférentiels.
- les **associations** qui jouent un **rôle de relais indispensable** : elles font le lien entre les bénéficiaires et les aides dont ils peuvent bénéficier.
- les **acteurs de terrain** (professionnels comme bénévoles), dont l'investissement est une des clés du succès des dispositifs.
- les **experts** sur une ou plusieurs composantes du départ en vacances : prestataires touristiques (hébergeurs ou organisateurs de vacances) et prestataires de conseil et de formation (la plus-value apportée par les compétences d'ingénierie sociale proposées par l'ANCV notamment).

Il existe ainsi un **niveau de connaissance inégal, qui est fonction du niveau d'implication**, et qui permet de confirmer un **manque d'information**, déploré notamment par ceux qui souhaiteraient qu'une **structure centralisatrice dédiée à l'aide au départ en vacances soit créée**.

Une profusion d'initiatives face à laquelle un besoin de mutualisation se fait ressentir

De manière transversale, les professionnels font le constat d'une profusion d'initiatives innovantes ou éprouvées, et d'une absence frappante de capitalisation des savoirs et des expériences. Ils se positionnent de ce fait en faveur :

- d'une **harmonisation des pratiques**, tout particulièrement en matière de financement, afin d'alléger les procédures,
- d'une **mutualisation des expériences**, pour un partage constructif des difficultés comme des succès, pour une meilleure visibilité des acteurs engagés sur la problématique du non-départ et des dispositifs performants existants.



Regards critiques sur les dispositifs d'aides existants

Du point de vue des professionnels interrogés, ce qui fonctionne déjà bien, car résultant d'une connaissance approfondie des freins au départ sont :

- les **stratégies d'approche mises en œuvre pour des publics dont on connaît le type de réticences**, comme les sorties à la journée, ou les événements festifs par exemple, les loisirs le temps d'une journée, les courts séjours, qui sont souvent un premier pas vers de véritables vacances
- les **dispositifs rôdés où l'offre est en phase avec les attentes des bénéficiaires** (attentes qui sont clairement exprimées, ou dont la « révélation » se fait dans le cadre de l'accompagnement social) : les Bons Vacances CAF sont cités, mais aussi les Chèques-Vacances

Mais ce qui fonctionne **moins bien**, faute de conformité aux attentes et aux capacités des bénéficiaires sont des offres de séjour non-adaptées:

- aux aspirations (séjours qui ne sont pas à la mer, et/ou hors période estivale),
- aux moyens financiers (activités payantes),
- à la nécessité de ne pas être isolé et de côtoyer des personnes de tous horizons (idée de mixité sociale),
- aux besoins spécifiques quant à une situation de handicap...

Ce qui ne fonctionne pas, faute de simplicité et/ou de prise suffisante avec la réalité :

- des dispositifs qui peuvent être perçus comme **trop contraignants**, pour l'acteur social comme pour le bénéficiaire : des demandes d'aide financière exigeant des **démarches compliquées**, un montage financier qui nécessite de monter plusieurs dossier de demande avec des **exigences parfois différentes**, des aides versées **trop tardivement**...
- un système d'assistance aux plus démunis qui peut avoir comme effet pervers d'être **excluant** : dans certains cas, la concentration de personnes aidées sur un même lieu de vacances, le fait que certains restent en dehors du système d'aide, faute d'accès à l'information, ou les CSP moyennes dont les revenus les situent au dessus des critères d'éligibilité.

Les pistes d'amélioration, sur la base d'une connaissance plus fine des non-partants : trois niveaux d'accompagnement identifiés

Une connaissance fine des non-partants et de leurs raisons de non-départ conditionne l'efficacité des réponses qui leur seront apportées.

Les entretiens ont permis de détacher des grandes clés de compréhension. Tout d'abord l'**antériorité de non-départ**, on peut alors distinguer trois profils de non-partants : les jamais partis (qui n'ont pas de culture vacances), les non-partants sur une période durable, et les non-partants récents (déjà acculturés aux vacances). De manière plus approfondie, la phase qualitative a permis d'élaborer une typologie des non-partants situant, **selon deux axes (niveau d'autonomie / motivation à partir) une diversité de profils**.



Ainsi, s'il n'existe pas de profil type de non-partant à partir duquel l'on pourrait décliner des sous-types, il faut malgré tout souligner un certain nombre de **constantes** :

- **en majeur** : des populations défavorisées, bénéficiant déjà, par ailleurs de prestations et accompagnement sociaux (notamment familles monoparentales et familles nombreuses)
- **en mineur** : les CSP moyennes, les salariés pauvres, les travailleurs sans répit, les retraités.

Les non-partants qui n'ont besoin que d'un dispositif de soutien léger, en amont

Ce sont les salariés pauvres, ayant acquis suffisamment d'autonomie pour partir, sans être trop « assistés ». Ils sont inscrits dans une dynamique de sortie de l'exclusion, en mesure de se projeter en vacances et de partir en individuel. Sur le plan financier, ayant un salaire, ils sont en mesure d'engager une certaine somme, même modeste, dans le projet.

Ils sont susceptibles d'être aidés utilement via un dispositif de soutien léger, aussi bien en termes économiques que logistiques : ce sont alors des modalités d'aide cohérentes avec l'objectif de prise d'autonomie généralement intégrée dans le projet ou la politique de la structure d'accompagnement.

Les non-partants qui ont besoin d'un dispositif de soutien qui s'adapte, en amont, à leur degré variable d'autonomie, notamment au niveau matériel

Il s'agit des profils qui ont une expérience propre de départ en vacances, suffisamment prégnante et positivement connotée pour être en mesure de la reproduire et être autonomes sur ce plan (ils peuvent mobiliser des repères déjà acquis).

Ils sont susceptibles d'être aidés utilement au niveau matériel (aide au financement, prise en charge du coût de transport, ou mise à disposition de matériel / hébergement). La nature du dispositif sera déterminé à la fois par leur incapacité voire leur refus à assumer certaines dépenses induites par le départ, à se rendre sur place par leurs propres moyens et à trouver des alternatives moins coûteuses.

Les non-partants sans référentiel vacances, qui ont besoin d'un accompagnement en amont, mais aussi pendant le séjour et au retour

Ce sont principalement les non-partants qui n'ont aucun référentiel vacances (car jamais partis), qui éprouvent une forte anxiété face à la perspective d'un départ et qui, de ce fait, sont d'abord réticents à partir. Ce public, comme l'ont bien compris les professionnels, a particulièrement besoin d'être rassuré.

Ils sont susceptibles d'être aidés par un dispositif d'accompagnement lourd (en amont : se faire convaincre et concrétiser le départ pas à pas ; pendant le séjour, être dans un environnement rassurant et aussi, à l'issue du séjour, afin de rebondir sur les impacts positifs).



Conclusion phase qualitative

L'efficacité des dispositifs ne peut reposer que sur une **connaissance fine des freins au départ**, qui peuvent être multiples, connus par la personne accompagnée. C'est par une **démarche de projet**, qui met le futur partant au cœur de la démarche, que peut se concrétiser un accompagnement adapté à la situation de la personne, à ses contraintes propres, et à ses souhaits et objectifs. Ainsi, s'il paraît aujourd'hui indispensable d'harmoniser les démarches et de rendre les dispositifs plus visibles et plus lisibles, les réponses apportées aux non-partants doivent être fonction de leur propre situation.

Il est ressorti de cette étude qualitative que **l'énergie déployée et la délicatesse démontrée par les acteurs impliqués dans la lutte contre le non-départ est à la mesure de l'enjeu associé au soutien au départ en vacances.**

Pour tous, ce qui importe, c'est **que les vacances soient réussies** afin :

- d'abord, qu'elles puissent être **bénéfiques** (ressourcement et redynamisation personnelle) et **rééditées...**
- ... ensuite, que par ce succès elles permettent aux différents intervenants de **contribuer à l'atteinte d'un ou des principaux objectifs associés à leur mission d'action sociale** (intégration et/ou lutte contre l'exclusion, prise d'autonomie...) et les confirmer dans leur démarche (ce qui explique pour certains un travail de bilan au retour).



L'Agence Nationale pour les Chèques-vacances

Fondée en 1982, l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances est un établissement public sous tutelle du Secrétariat d'Etat au Tourisme.

L'ANCV s'appuie sur deux piliers pour favoriser l'accès aux vacances pour tous. D'une part le Chèque-Vacances ainsi que le Coupon-Sport ANCV, destinés aux salariés du secteur privé à travers les comités d'entreprises et aux agents des fonctions publiques (plus de **3 millions de porteurs et près de 7,5 millions de bénéficiaires**) ; d'autre part, l'action sociale touchant essentiellement les publics non-salariés en difficulté.

Grâce à son activité première - l'émission du Chèque-Vacances (1,2 milliard d'euros) - l'ANCV dispose d'excédents de gestion qui permettent le financement de séjours de vacances organisés par des associations caritatives et organismes sociaux partenaires.

L'objectif visé par l'ANCV est de réduire les inégalités dans le domaine des loisirs et des vacances, faciliter le départ en vacances des personnes dont les revenus sont les plus faibles, utiliser le temps des vacances dans un parcours d'insertion sociale.

En 2008, l'ANCV a contribué au départ en vacances de près de **90.000 personnes défavorisées**.

L'action sociale de l'ANCV s'adresse à quatre publics :

- les familles,
- les jeunes adultes,
- les personnes âgées,
- les personnes en situation de handicap.

L'ANCV intervient à travers quatre programmes :

- Seniors en Vacances,
- les Aides aux Projets Vacances,
- Bourse Solidarité Vacances,
- Les Aides aux équipements touristiques à vocation sociale.

Informations générales

Synthèse téléchargeable sur le site de l'ANCV : www.ancv.com
Pour recevoir des compléments d'information sur l'étude, contactez :
Isabelle Bouquet à l'adresse : communication@ancv.fr
ANCV - 36 bd Henri Bergson - 95201 Sarcelles Cedex

