

## BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES TOURISTES QUI SÉJOURNENT EN CATALOGNE, 2015

Bonjour, le gouvernement de Catalogne mène une étude sur la satisfaction des touristes, et nous souhaiterions vous poser quelques questions. Cela ne prendra que quelques minutes. Nous vous garantissons la confidentialité et l'anonymat de réponses, elles ne serviront qu'à établir des statistiques. NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE COLLABORATION.

### QUESTIONS FILTRES

A1. Vous résidez en :

1. Catalogne
2. Autre région d'Espagne
3. France
4. Allemagne

A3. Ville de résidence :

B. Vous avez plus de 16 ans ?

1. Oui
2. Non

C. Vous avez effectué un séjour **de vacances** en Catalogne, entre juin et septembre, en 2013, 2014 ou 2015 ?

1. Oui
2. Non

D. Vous avez passé au moins une nuit en Catalogne ?

1. Oui
2. Non

### Q.1. Êtes-vous...

- |   |           |
|---|-----------|
| 1 | Un homme  |
| 2 | Une femme |

### Q.2. Quel est votre âge :

## BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES TOURISTES QUI SÉJOURNENT EN CATALOGNE, 2015

### BLOC 1. PROFIL DU RÉPONDANT

**Q.3. Avez-vous séjourné dans l'un des pays suivants pour vos VACANCES ou vos LOISIRS au cours des trois dernières années (2013, 2014 et 2015) ?**

**Veillez classer les destinations par ordre chronologique, de la plus récente à la plus ancienne.**

**(NOTER UNIQUEMENT TROIS PAYS PAR ANNÉE)**

		ESPAGNOL	CATALAN	ALLEMAND	FRANÇAIS
1	Catalogne	X	X	X	X
2	Autre région d'Espagne (Baléares, Canaries, Madrid...)	X	X	X	X
3	France	X	X		X
4	Portugal	X	X	X	X
5	Italie	X	X	X	X
6	Royaume-Uni	X	X		X
7	Maroc	X	X		X
8	Allemagne	X	X	X	X
9	États-Unis	X	X		X
10	Mexique	X	X		
11	Turquie			X	
12	Croatie			X	
13	Autriche			X	
14	Grèce			X	X
15	Scandinavie (Norvège, Danemark, Suède...)			X	
99	Autre (préciser)	X	X	X	X

	Pays 1	Pays 2	Pays 3
Q3.A. 2015			
Q3.A. 2014			
Q3.A. 2013			

Q3A. Vous venez de déclarer que vous avez séjourné dans d'autres pays. Pourriez-vous les indiquer dans la liste ci-dessous :

		ESPAGNOL	CATALAN	ALLEMAND	FRANÇAIS
16	Chine	X	X	X	X
17	Japon	X	X	X	X
12	Croatie	X	X		X
13	Autriche	X	X		X
7	Maroc			X	
18	Mexique			X	X
6	Royaume-Uni			X	
15	Scandinavie (Danemark, Norvège...)	X	X		X
18	Belgique	X	X	X	X
19	Pays-Bas	X	X	X	X
14	Grèce	X	X		

## BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES TOURISTES QUI SÉJOURNENT EN CATALOGNE, 2015

11	Turquie	X	X		X
20	Tunisie	X	X	X	X
21	Thaïlande	X	X	X	X
22	Russie	X	X	X	X
23	Afrique du Sud	X	X	X	X
24	Canada	X	X	X	X
25	Pologne	X	X	X	X
26	Suisse	X	X	X	X
27	République tchèque	X	X	X	X
99	autre	X	X	X	X

**Q.4. Combien de fois avez-vous séjourné en Catalogne au cours des cinq dernières années ? (2011-2012-2013-2014 et 2015)**

*(ATTENTION : UNIQUEMENT LES CINQ DERNIÈRES ANNÉES, PAS LES VACANCES PRÉCÉDENTES)*

**Q.5. Combien de nuits avez-vous passées en Catalogne lors de votre dernier séjour ?**

**Q.6. Lors de votre dernier séjour en Catalogne, dans quel type d'établissement avez-vous passé le plus de nuits ?**

**[REMARQUE : si vous avez passé le même nombre de nuits dans divers types d'établissement, cocher uniquement celui dans lequel vous avez passé la première nuit]**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Hôtel 1 ou 2 étoiles, auberge ou pension     |
| 2 | Hôtel 3 ou 4 étoiles                         |
| 4 | Hôtel 5 étoiles (ou catégorie supérieure)    |
| 5 | Chambre / appartement / maison en location   |
| 6 | Chez des amis/parents ou échange de logement |
| 7 | Gîte rural / hôtel rural / agrotourisme      |
| 8 | Bungalow/caravane/tente                      |
| 9 | Autres                                       |

**Q.7. Quelles ont été vos sources d'information sur la Catalogne ?**

**(Vous pouvez cocher plusieurs réponses)**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Réseaux sociaux  |
| 2 | Sites, blogs, autres espaces sur Internet                          |
| 3 | Famille, amis  |
| 4 | Guides de voyage   |
| 5 | Presse écrite  |
| 6 | Agence de voyage / organisateur de voyages / catalogues de voyages |
| 7 | Je n'ai pas cherché d'information                                  |
| 8 | Autres   |

## BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES TOURISTES QUI SÉJOURNENT EN CATALOGNE, 2015

**Q.8. Pour votre dernier séjour en Catalogne, avez-vous acheté un forfait vacances (comprenant au moins le vol et l'hébergement) auprès d'un organisateur de voyage ?**

- 1 Oui       2 Non

**Q.9. Combien de temps avant votre départ avez-vous acheté votre forfait vacances ?  
Si vous n'avez PAS acheté de forfait vacances : combien de temps avant votre départ avez-vous acheté votre billet d'avion ou réservé votre hébergement si vous n'avez pas acheté de billet d'avion ?**

- 1 Moins de 2 semaines  
 2 Entre 2 semaines et 1 mois  
 3 Entre 1 et 2 mois  
 4 Entre 2 et 6 mois  
 5 Plus de 6 mois

**Q.10. Vous êtes venu... (Vous pouvez cocher plusieurs réponses)**

- 1 Seul  
 2 Entre amis  
 3 En famille  
 4 En couple  
 5 Autres

**Q.11. Vous souvenez-vous du montant de votre dernier séjour (uniquement pour VOUS) ? (Billet d'avion, hébergement, restauration, achats, etc.).**

EUROS

98. Je ne sais pas / je ne souhaite pas répondre

**Q.12. Dans la liste suivante, pouvez-vous classer par ordre d'importance les 4 motifs pour lesquels vous avez choisi de passer vos vacances en Catalogne ?**

1	Visite de Barcelone	11	Climat
2	Hébergement	12	Paysages
3	Aménagements pour les personnes âgées ou les enfants	13	Le séjour correspondait à mon budget
4	Visite des villes et villages	14	Gastronomie de la région
5	Activités culturelles, musées, festivals, monuments et sites touristiques	15	Plages
6	Facilité d'achat du séjour	16	Activités et sports en pleine nature : randonnée, cyclotourisme...
7	Qualité et clarté des informations sur le séjour	17	Présence d'amis ou de parents
8	Vie nocturne	18	Facilité d'accès
9	Propreté	19	Shopping, offre commerciale
10	Sécurité	20	Je connaissais déjà la destination
		21	Autre motif

## BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES TOURISTES QUI SÉJOURNENT EN CATALOGNE, 2015

**Q.13. Lors de votre dernier séjour en Catalogne, dans quel lieu avez-vous passé le plus de nuits ?**  
[REMARQUE : si vous avez passé le même nombre de nuits dans divers lieux, cocher uniquement celui dans lequel vous avez passé la première nuit]

1	Barcelone
2	Sur la côte/plage
3	À l'intérieur ou en montagne

### BLOC 2. ÉVALUATION DE LA SATISFACTION

**AFFICHER CETTE SECTION SI LE RÉPONDANT COMPARE LA CATALOGNE AVEC UNE AUTRE DESTINATION.**  
Nous allons à présent vous demander d'indiquer votre niveau de satisfaction concernant votre séjour en CATALOGNE, mais aussi dans VOTRE DERNIÈRE DESTINATION DE VACANCES (autre que la Catalogne).

**Q.14. Comment ÉVALUEZ-VOUS GLOBALEMENT LA CATALOGNE en tant que destination de vacances ?**  
Et comment ÉVALUEZ-VOUS GLOBALEMENT VOTRE DERNIÈRE DESTINATION DE VACANCES (autre que la Catalogne) ?

**AFFICHER CETTE SECTION SI LE RÉPONDANT NE COMPARE PAS LA CATALOGNE AVEC UNE AUTRE DESTINATION.**

**Q.14. Comment ÉVALUEZ-VOUS GLOBALEMENT LA CATALOGNE en tant que destination de vacances ?**  
(10 = très satisfait, 0 = pas du tout satisfait, 99 = je ne sais pas / je préfère ne pas répondre)

ÉVALUATION GLOBALE	Q14.1 CATALOGNE (séjour actuel)																							
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1. Évaluation GLOBALE de la destination																								

**Q.15. Évaluez à présent votre niveau de satisfaction concernant plusieurs POINTS CONCRETS lors de votre séjour en CATALOGNE et DANS VOTRE DERNIÈRE DESTINATION DE VACANCES (autre que la Catalogne).**

Utilisez l'échelle suivante : 0 = pas du tout satisfait, 10 = très satisfait, 97 = je ne peux pas évaluer ce point car je n'ai pas utilisé ce service, 99 = j'ai utilisé ce service mais je ne souhaite pas l'évaluer

**AFFICHER LA SECTION SUIVANTE SI LE RÉPONDANT N'EST INTERROGÉ QUE SUR LA CATALOGNE :**

**Q.15. Évaluez à présent votre niveau de satisfaction concernant plusieurs POINTS CONCRETS lors de votre séjour en CATALOGNE**

Utilisez l'échelle suivante : 0 = pas du tout satisfait, 10 = très satisfait, 97 = je ne peux pas évaluer ce point car je n'ai pas utilisé ce service, 99 = j'ai utilisé ce service mais je ne souhaite pas l'évaluer

	Q15.1 CATALOGNE (séjour actuel)														Q15.2											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
1. Hébergement																										
2. Activités culturelles, musées, festivals, monuments et sites touristiques																										
3. Vie nocturne																										
4. Climat																										
5. Restauration																										
6. Activités et sports en pleine nature :																										



## BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES TOURISTES QUI SÉJOURNENT EN CATALOGNE, 2015

**Q.17. Concernant vos ATTENTES, votre séjour en Catalogne les a...**

1	LARGEMENT DÉPASSÉES
2	DÉPASSÉES
3	RÉALISÉES
4	DÉÇUES
5	TRÈS DÉÇUES
99	Je ne sais pas / je ne souhaite pas répondre

**Q.18. Indiquez dans quelle mesure vous recommanderiez la Catalogne et votre dernière destination de vacances.**  
(10 = très recommandable, 0 = pas du tout recommandable)

Destination	Niveau de recommandation (0-10)										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q18.1 Catalogne											
Q18.2 Dernière destination de vacances											

**Q.19. Nous vous avons déjà posé des questions similaires, mais pourriez-vous indiquer votre niveau de satisfaction concernant les prestations suivantes en CATALOGNE.**  
Utilisez l'échelle suivante : 0 = pas du tout satisfait, 10 = très satisfait, 97 = je ne peux pas évaluer ce point car je n'ai pas utilisé ce service, 99 = j'ai utilisé ce service mais je ne souhaite pas l'évaluer

	CATALOGNE											
<b>HÉBERGEMENT</b>												
1. Accueil / hospitalité	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
2. Langue	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
3. Propreté	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
4. Rapport qualité/prix	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
<b>RESTAURATION</b>												
<i>Service au sein de l'hébergement</i>												
5. Rapport qualité/prix	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
6. Accueil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
<i>Autres lieux de restauration</i>												
7. Rapport qualité/prix	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
8. Accueil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
<b>PLAGES</b>												
9. Propreté/entretien	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
10. Services et activités proposés sur les plages	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
11. Sécurité	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
<b>OFFRE COMMERCIALE</b>												
12. Accueil / hospitalité	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
13. Langue	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
14. Jours et horaires d'ouverture	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
<b>MONUMENTS ET SITES TOURISTIQUES</b>												
15. Entretien et gestion	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
16. Rapport qualité/prix	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
17. Accueil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
18. Langue	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99

## BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES TOURISTES QUI SÉJOURNENT EN CATALOGNE, 2015

### BLOC 3. VOS FUTURES VACANCES

**Q.20. Indiquez dans quel pays vous envisagez de passer vos vacances les 2 ou 3 prochaines années.  
(Cocher uniquement les 3 options les plus probables)  
(Vous pouvez cocher une destination où vous avez déjà séjourné)**

		ESPAGNOL	CATALAN	ALLEMAND	FRANÇAIS
1	Catalogne	X	X	X	x
2	Autre région d'Espagne (Baléares, Canaries, Madrid...)	X	X	X	x
3	France	X	X		x
4	Portugal	X	X	x	x
5	Italie	X	X	x	x
6	Royaume-Uni	X	X		x
7	Maroc	X	X		x
8	Allemagne	X	X	x	x
9	États-Unis	X	X		x
10	Mexique	X	X		
11	Turquie			x	
12	Croatie			x	
13	Autriche			x	
14	Grèce			x	x
15	Scandinavie (Norvège, Danemark, Suède...)			x	
99	Autre (préciser)	X	X	x	x

**P20A. Vous venez de dire que vous envisagez de passer vos vacances dans d'autres pays. Pouvez-vous indiquer ces pays dans la liste ci-dessous ?**

		ESPAGNOL	CATALAN	ALLEMAND	FRANÇAIS
16	Chine	X	X	X	X
17	Japon	X	X	X	X
12	Croatie	X	X		X
13	Autriche	X	X		X
7	Maroc			X	
18	Mexique			X	X
6	Royaume-Uni			X	
15	Scandinavie (Danemark, Norvège...)	X	X		X
18	Belgique	X	X	X	X
19	Pays-Bas	X	X	X	X
14	Grèce	X	X		
11	Turquie	X	X		X
20	Tunisie	X	X	X	X
21	Thaïlande	X	X	X	X
22	Russie	X	X	X	X



## BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES TOURISTES QUI SÉJOURNENT EN CATALOGNE, 2015

23	Afrique du Sud	X	X	X	X
24	Canada	X	X	X	X
25	Pologne	X	X	X	X
26	Suisse	X	X	X	X
27	République tchèque	X	X	X	X
99	autre	X	X	X	X

### UNE DERNIÈRE QUESTION...

**Q.21. Veuillez indiquer les revenus MENSUELS nets (après impôts) de votre foyer.**

**(SP: SINGLE ANSWER)**

1	Moins de 750 €
2	Entre 750 et 1 199 €
3	Entre 1 200 et 1 699 €
4	Entre 1 700 et 2 299 €
5	Entre 2 300 et 2 749 €
6	Entre 2 750 et 3 349 €
7	Entre 3 350 et 4 999 €
8	Plus de 5 000 €
99	Je ne sais pas / je ne souhaite pas répondre

**L'ENQUÊTE EST TERMINÉE. NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE COLLABORATION.**