

Le programme *Seniors en Vacances* : un programme qui satisfait, qui fidélise et que l'on recommande !

Le 20 mars 2012, l'ANCV a réuni 80 partenaires (professionnels du tourisme, partenaires nationaux, porteurs de projet (tout organisme en charge de personnes âgées) pour dresser le bilan 2011 du programme *Seniors en Vacances*.

Des résultats très positifs et encourageants ont pu être présentés à travers la restitution de quatre enquêtes¹ menées par l'ANCV auprès des professionnels du tourisme, des porteurs de projet, des seniors partis dans le cadre de groupes et des seniors partis à titre individuel.

Il ressort que :

- **la satisfaction générale des différents acteurs du programme est exceptionnelle** : 98% de satisfaction pour les seniors (dont 78% de tout à fait satisfaits), 99% pour les porteurs de projet, 92% pour les professionnels du tourisme.
- **le programme répond à des besoins spécifiques en termes d'accompagnement** et favorise :
 - o dans le cadre du dispositif individuel : en particulier le départ en vacances de personnes économiquement fragilisées. 87% des seniors sont éligibles à l'aide
 - o dans le cadre de groupes constitués par des porteurs de projet est privilégié le départ en vacances de seniors ayant une situation personnelle fragile. 49% des partants en groupe ont 75 ans et plus, 53% vivent seuls (dont 2/3 de veufs).
- **le programme répond aux objectifs de rupture de l'isolement à travers la création et le maintien du lien social au retour des vacances** :
 - o 81% des professionnels du tourisme organisent tout au long du séjour des activités, animations et sorties qui favorisent les échanges avec les différents clients présents sur le lieu de séjour.
 - o les porteurs de projet, pour rassurer et convaincre les plus réticents des seniors à partir en vacances, organisent bien souvent des réunions préparatoires. Au retour, ils mettent en place des activités pour inciter les seniors à rester dans une dynamique de sorties (47%) ou bien, en fonction des besoins détectés à l'occasion de la préparation du séjour ou du séjour lui-même, envisagent des actions de vigilance sociale spécifiques (33% des porteurs de projet).
 - o 91% des partants en groupe (83% des individuels) ont noué des contacts pendant le séjour et respectivement 85% et 61% d'entre eux les ont gardé après. Ces liens perdurent donc.
- **les porteurs de projet et les seniors sont particulièrement convaincus par le programme et les séjours**
 - o 99% des porteurs de projet sont satisfaits du fonctionnement du programme, 81% sont prêts à le recommander et 98% d'entre eux ont l'intention de se re-conventionner pour l'année 2012
 - o les scores des seniors sont compris entre 94% et 99% en termes de recommandation, renouvellement et réponse du séjour à leurs attentes.
- **au niveau de la perception, les séjours ont un impact très positif sur les seniors en particulier en termes de motivation pour repartir**
 - o Pour 94% des personnes parties en groupes et 97% des individuels, le séjour les a motivés pour repartir en vacances. Après le séjour 65% des partants en groupe et 70% des individuels se sentent en meilleure forme physique et respectivement 69% et 73% d'entre eux ont davantage envie de sortir et de faire de nouvelles rencontres.
 - o la perception des porteurs de projet sur l'impact des séjours sur les seniors est encore plus positive : 99% pensent que ce séjour les a motivés pour repartir en vacances, 82% ont l'impression que les seniors se sentent en meilleure forme et 95% estiment que le séjour a davantage donné envie de sortir aux seniors et de faire de nouvelles rencontres

¹ Enquêtes réalisées par voie postale (sauf professionnels du tourisme : par email) fin 2011 – janvier/février 2012 auprès de 866 partants en groupe, 1132 partants à titre individuel, 379 porteurs de projet et 49 professionnels du tourisme (sur 150)

Focus sur les bénéficiaires du programme *Seniors en Vacances* 2011

34383 seniors sont partis en 2011. Parmi eux 69% ont bénéficié d'une aide financière de l'ANCV.

Les personnes participant au programme *Seniors en Vacances* sont plutôt :

- des femmes (71% des partants vs 57% des 60 ans et plus vivant en France),
- des personnes âgées de 70-79 ans (44% vs 30%),
- vivant seules (49% vs 41%)

Le profil des partants en groupe est plus marqué que le profil des partants individuels : encore plus de femmes, encore plus âgé, encore plus seul ou isolé...

Les motivations à partir avec le programme *Seniors en Vacances* se rejoignent sur la spécificité du programme :

- ce sont des séjours adaptés aux seniors (hébergement, activités et excursions) et,
- pendant lesquels ils sont assurés de rencontrer d'autres personnes

=> 40% les citent comme ayant fortement contribué à leur décision de partir avec Seniors en Vacances

Les motivations se différencient lorsque leur situation personnelle entre directement en jeu :

- des individuels qui privilégient l'aide financière de l'ANCV (88%) ainsi que son statut (établissement sérieux et reconnu) : 68%
- les partants en groupe sont plus sensibles à la recommandation d'un organisme auquel ils font confiance (73%), au fait qu'ils n'ont pas à organiser leurs vacances (68%) et qu'ils sont sûrs de ne pas se retrouver seuls (62%)

Focus sur les porteurs de projet du programme *Seniors en Vacances 2011*

659 porteurs de projet ont réalisé au moins un séjour.

- 54% sont des collectivités (Mairie, CCAS)
- 32% sont des clubs et des associations
- les 14% restant se partagent entre organismes caritatifs, résidences pour personnes âgées (EHPA, EHPAD), caisses de retraite...

69% des porteurs de projet n'ont pas l'habitude d'organiser des vacances.

La majorité d'entre eux anticipent le séjour plus de 6 mois à l'avance.

En plus des subventions apportées par l'ANCV, **67% des séjours *Seniors en Vacances* bénéficient de financements supplémentaires :**

- 60% des porteurs de projet cofinancent
- 22% obtiennent le cofinancement d'un organisme extérieur
- Sachant que **15% des projets obtiennent un double financement** par le porteur de projet et par un organisme extérieur (collectivités territoriales, caisses de retraite...)

Les montants de cofinancement s'élèvent dans la plupart des cas (34%) à plus de 2000€ et portent essentiellement sur le transport (47%)

Les motivations des porteurs de projet pour devenir partenaires du programme *Seniors en Vacances* résident essentiellement dans **l'aide financière apportée aux seniors** (78% l'ont citée comme principale raison) et **l'adaptation des séjours à cette population**.

La destination est le premier critère de choix du séjour, le deuxième critère est le contenu du programme, des activités et excursions proposés.

Focus sur les séjours réalisés dans le cadre du programme *Seniors en Vacances 2011*

✓ **Destinations**

La mer reste la destination la plus prisée (59% pour les groupes et 66% pour les individuels) mais la campagne attire de plus en plus (27% des groupes et 18% des individuels) et progresse au détriment de la mer pour les groupes et de la montagne pour les individuels.

✓ **Durée et périodes des séjours**

Les séjours 8j/7n sont nettement plus demandés en particulier pour les individuels (95% pour les individuels et 76% pour les groupes).

41% des départs ont eu lieu au mois de septembre

✓ **Les motivations au départ**

Les individuels sont plus nombreux à privilégier une approche purement touristique (découvrir une autre région que la mienne : 56% vs 50%). Les groupes recherchent davantage une prise en charge intégrale (24% vs 18%)... ce qui ne veut pas dire ne rien faire (se reposer : 2% pour les groupes vs 6% pour les individuels) !

Pour plus d'informations, contacter :

✓ **Pour les résultats portant sur les personnes parties en « groupe » ou en « individuel »**

Isabelle Bouquet, Responsable des Etudes à l'ANCV par mail : ibouquet@ancv.fr

✓ **Pour les résultats portant sur les porteurs de projet et professionnels du tourisme**

Sarah Dherbomez, chargée de développement au Service Personnes Agées par mail : sdherbomez@ancv.fr