

## Partants en individuel vs en groupe : une fragilité d'origine différente

- ✓ Dispositif individuel : une fragilité essentiellement économique : 87 % d'éligibles à l'aide
- ✓ Dispositif groupe : deux cibles différentes, chacune privilégiée par certains types de porteurs de projet
  - une fragilité économique pour 63 % de seniors (les éligibles à l'aide financière de l'ANCV) ciblées plus volontiers par les caisses de retraite et évidemment les organismes caritatifs
  - et/ou une fragilité due à une situation personnelle "plus extrême" en particulier en termes d'âge privilégiée par les collectivités territoriales et les associations de retraités c'est à dire les porteurs de projet de proximité : 49 % de 75 ans et + (vs 28 % pour les individuels) dont la moitié de plus de 80 ans
- une population également plus seule voire isolée : 53 % vivent seul (vs 33 % des individuels), les 2/3 d'entre eux sont veufs

## ➔ Une perception différente des vacances

- ✓ Les individuels sont plus nombreux à privilégier une approche purement touristique : découvrir une autre région que la mienne : 56 % vs 50 %
- ✓ alors que les groupes recherchent davantage une prise en charge intégrale : 24 % vs 18 %

## ➔ Des motivations à partir avec SEV ...

- ✓ qui 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 : environ 40 % des partants en groupes et en individuel les citent comme ayant fortement contribué à leur décision de partir avec SEV
- ✓ mais qui 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 %
  - Alors que les groupes sont plus sensibles à la recommandation d'un organisme auquel ils font confiance (73%), au fait qu'ils n'ont pas besoin d'organiser leur vacances (68 %) et qu'ils sont surs de ne pas se retrouver seul (62 %), situation dans laquelle ils sont souvent tout au long de l'année

**Une fragilité différente donc des besoins en termes d'accompagnement au départ spécifiques auxquels répondent les deux dispositifs SEV (individuel et groupe)**

## **Des séjours SEV qui réussissent à répondre au besoin des seniors de rompre leur isolement mais ce lien social se situe essentiellement dans le cadre du programme**

- ✓ 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 gardés après. Ce sont donc des liens qui perdurent
- ✓ Mais, il s'agit essentiellement de contacts avec des participants au programme, seuls 11 % des groupes et 15 % des individuels ont noué des contacts avec des personnes extérieures à SEV
- ✓ A ne pas négliger même s'il demeure pour l'instant marginal : un lien sur le long terme a été tissé pour 28 % des individuels qui ont noué des contacts avec des participants extérieurs

## **Une satisfaction hors norme avec des opinions résolument très positives**

- ✓ 98 % des partants en groupe et des partants en individuel sont satisfaits de leur séjour SEV
- ✓ Des scores de "tout à fait satisfait" exceptionnels : 78 % pour la satisfaction globale et rassemblant, selon les thèmes abordés, entre les 2/3 et les 3/4 des seniors alors que 25 à 30 % sont habituellement considérés comme déjà d'excellents résultats
- ✓ Les excursions et les animations sont en retrait davantage parce que, lors de certains séjours, elles n'ont pas été assurées que parce qu'elles les ont déçues

## **Une culture vacances plus développée des partants en individuel les rendant plus sévères dans leur jugement, leur niveau d'exigence étant plus élevé**

- ✓ Une satisfaction globale identique mais davantage de "pas satisfait" en particulier sur la propreté de la chambre (4 % vs 2 % des groupes) et la qualité des repas (7 % vs 2 %), alertes à ne pas négliger sans toutefois en exagérer l'importance

## **Des seniors particulièrement convaincus par leur séjour**

- ✓ Des scores de recommandation, renouvellement et réponses à leurs attentes compris entre 94 % et 99 % pour les deux cibles
- ✓ 67 % d'inconditionnels parmi les partants en individuel (62 % pour les groupes) ce qui est très encourageant pour les réinscriptions 2012

## **Au niveau de la perception, un impact très positif du séjour en particulier en termes de motivation pour repartir**

- ✓ Pour 94 % des groupes et 97 % des individuels, ce 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