



FORMATION MULTIPOLE ET PLURIDISCIPLINAIRE
EN DEVELOPPEMENT RURAL



- Module 1/8 -

Economie sociale

- Chapitre 16/18 -

Estimation externe de l'utilité sociale : effets et indicateurs

Auteur : Michel Garrabé

2007



Education and Culture DG

Tempus

I. INTRODUCTION

Nous ne parlerons que d'estimation ou de mesure de l'utilité sociale, et cela avec beaucoup de précaution, plutôt que d'évaluation, puisque le recours à un groupe témoin s'avère impossible. Par ailleurs, la difficulté d'identifier l'utilité sociale, se retrouve dans celle du choix des indicateurs aptes à en proposer une estimation d'une part, d'autre part dans la collecte des informations susceptibles de les renseigner.

Notre démarche dans ce chapitre sera de préciser le contenu du concept d'utilité sociale, puis de proposer une méthodologie d'estimation de celle-ci à partir des éléments que nous avons déjà identifiés dans le chapitre précédent sur les composantes de l'utilité économique et sociale. Enfin de présenter une étude que nous avons réalisée sur le tourisme social, fortement producteur d'utilité sociale, afin d'étudier les difficultés pratiques de son identification et de son estimation.

II. MÉTHODOLOGIE GÉNÉRALE

Ce qui caractérise notre démarche méthodologique, est notre proposition d'organiser les composantes de l'utilité économique et sociale, produites par une organisation ou un secteur d'activité, en termes de flux de biens et de services, et d'accumulation de capital sous ces différents aspects, technique, humain, social, naturel et institutionnel.

Une telle option correspond à la volonté d'analyser le fonctionnement de cette activité ou de ce secteur du point de vue de sa contribution à la satisfaction des usagers, et à l'accumulation de ressources, dans le cadre des concepts en usage dans les théories de la croissance et du développement.

Les OESS jouent un rôle fondamental dans la **constitution du capital productif** nécessaire à la croissance et au développement durable régional. En fait le processus de croissance et de développement durable régional est un système à capitaux multiples.

En effet ce sont des formes différentes de capitaux, technique, naturel, humain, social et institutionnel qui sont articulées et qui permettent à moyen terme ce processus de développement. Cette accumulation résulte du fait que certaines des productions ne disparaissent pas sous forme d'une consommation de biens ou de services mais sont accumulées¹.

Nous ne disposons pas pour le moment d'un modèle satisfaisant permettant de comprendre comment cette articulation est organisée, ni même d'analyses et de mesures permettant d'établir quelles doivent être, selon les situations, les parts relatives de l'accumulation de chacune de ces formes de capital. Ce que nous savons, par contre, c'est qu'elles contribuent au processus, et que les OESS participent de façon significative à sa mise en œuvre.

- Contribution à l'accumulation de capital humain.
- Contribution à l'accumulation de capital naturel.
- Contribution à l'accumulation de capital social.
- Contribution à l'accumulation de capital institutionnel.

¹ Garrabé (2003b)

III. PROTOCOLE SPÉCIFIQUE AU CAS DU TOURISME SOCIAL

Pour le bureau international du tourisme social (BITS), ce secteur d'activité représente : « *l'ensemble des rapports et phénomènes résultant de la participation au tourisme des couches sociales à revenu modeste, participation qui est rendue possible ou facilitée par des mesures d'un caractère social bien défini* »².

Pour la commission des communautés européennes (CCE) : « *le tourisme social, appelé aussi parfois tourisme populaire, est dans certains pays organisé par des associations, mutualités, coopératives et syndicats, et est destiné à rendre le voyage effectivement accessible au plus grand nombre et notamment aux couches les plus défavorisées de la population* »³.

Concernant l'identification et l'estimation de l'utilité sociale de ce secteur, notre démarche nous a conduit à réaliser deux enquêtes auprès de responsables de villages de vacances, à l'aide de deux questionnaires différents et également un certain nombre d'entretiens (hors de ces enquêtes), auprès notamment de responsables de la gestion de comités d'entreprises importants sur la région (EDF-GDF et SNCF).

Préalablement à ces enquêtes il a été nécessaire de réaliser un travail préparatoire sur les fichiers d'information auxquels nous avons eu accès. Nos sources principales ont été le fichier Sirène (fichier des entreprises de l'INSEE), dont nous avons demandé une extraction croisant les codes juridiques et les établissements relevant des activités touristiques ; le fichier des villages vacances de l'Office Régional du Tourisme, et les sources de l'Unat⁴ pour la région du Languedoc-Roussillon.

Le travail ultérieur a consisté à réaliser les quatre phases suivantes :

- identification des différents **types d'effets** économiques et sociaux (sociétaux) à partir d'entretiens libres avec des gestionnaires de centres et des usagers,
- à partir de ces effets nous avons élaboré une première grille **d'indicateurs**,
- un test de ces grilles auprès des opérateurs de terrain a été réalisé pour **validation**,
- puis conçu des **questions** permettant de les renseigner.

Pour identifier les composantes de l'utilité sociale du tourisme social, nous avons retenu le **principe d'une enquête exhaustive** à partir de la population des villages vacances du Languedoc Roussillon. Le fichier que nous avons utilisé est celui de l'Observatoire du Tourisme de la région qui comprend **136 structures**, mais une fois l'ensemble de celles-ci pressenties, en fait il n'en restait plus que **123 d'exploitables**.

Ce fichier, bien qu'intitulé villages vacances, correspond à la fois à des villages vacances et des centres d'accueil jeunesse. Parmi les villages vacances nous avons rencontré des associations, des structures communales et même des structures privées. Les comités d'entreprise sont aussi présents du fait de conventions (places réservées dans les villages vacances).

Le questionnaire a été réalisé à partir d'un travail sur les effets en terme de flux et d'accumulation de capital du tourisme social. A la suite de l'identification des effets, des indicateurs ont été élaborés puis des questions ont été rédigées pour les renseigner.

² BITS : www.bits-int.org

³ Ces deux citations figurent dans la thèse de Greffier Luc : Les villages de vacances du tourisme social : enjeux des dynamiques territoriales Thèse Université de Bordeaux III 12-2003 (p79).

⁴ Union National des Associations Touristiques.

Le questionnaire a ensuite été testé puis proposé à l'ensemble des établissements du fichier modifié. Trois modalités d'enquête ont été retenues, par entretien, par téléphone, par fax selon les disponibilités des acteurs.

Le taux de réponse global a été de **39% du fichier** ce qui correspond à un ensemble de 48 établissements représentant **12091 lits**.

Enfin les questionnaires ont été dépouillés, mais le traitement des données ainsi que la synthèse des résultats ont constitué un problème récurrent, car on ne dispose pas encore de solutions pour agréger les différents indicateurs.

IV. EFFETS ET INDICATEURS DE L'UTILITÉ SOCIALE DU TOURISME SOCIAL

Le tableau suivant, reprend la liste des effets et indicateurs d'utilité sociale que nous avons retenus.

EFFETS D'UTILITÉ SOCIALE	INDICATEURS
INDICATEURS DE FLUX	
1. Réduction des inégalités et démocratisation des loisirs.	10. Taux de familles aidées 11. Taux de RMI parmi les familles 12. Origine des familles aidées (zones défavorisées) 13. Part des tarifs dégressif (-10%, -20%) dans le total des tarifs pratiqués. 14. Poids de l'aide aux familles dans le Chiffre d'Affaire (% plein tarif, %-10, %-20)
2. Reconquête de l'estime de soi par les vacances. Confiance en soi, recouvrement de la capacité d'être acteur par la participation aux activités d'animation.	20. Budget d'animation dans les dépenses d'exploitation. 21. Taux de participation aux activités des personnes aidées. 22. Espaces collectifs/nombre de vacanciers
3. Convivialité et partage, rencontre, découverte de personnes de milieux et de cultures	31. Taux de participation moyen aux activités d'animation 32. Pratique du covoiturage en excursion (taux)
4. Responsabilités assumées librement par les acteurs du tourisme social.	40. Conscience et respect des autres dans les activités à nuisances sonores (jeux en nocturne par exemple) 41. Conscience et respect des espaces de proximité hors site (mesuré par la baisse du coût de nettoyage et de restauration).

INDICATEURS DE VARIATIONS DE CAPITAL

EFFET SUR LE CAPITAL HUMAIN

5. capabilités, restauration du rôle d'acteur des exclus	51. Effet d'accès aux autres, à la culture locale par l'animation, le jeu. 52. Opposition au replis social interne : stimulation à la participation aux activités de la part des animateurs.
6. Restauration de capacités	60. Diminution du stress et amélioration de l'état de santé physique et moral des vacanciers.
7. acquisition de savoirs et compétences pour les usagers	70. Animation culturelle folklorique locale favorisant l'accès à la perception de l'identité locale. 71. Excursions culturelles 72. Initiations aux sports et autres activités artistiques.
8. développement personnel et confiance en soi.	80. Initiation à l'expression artistique et sportive 81. Participation aux débats (discussions de veillée)
9. formation des salariés	90. formation à l'animation, à la satisfaction des usagers, à la gestion des conflits parfois 91. professionnalisation dans la restauration, l'entretien, l'animation 92. apprentissage du travail en équipe 93. la fidélisation du personnel renforce la compétence personnelle, la cohésion du groupe et la satisfaction des vacanciers (taux de fidélisation : un salarié qui a deux contrats consécutifs est prioritaire la troisième année (convention collective).

EFFET SUR LE CAPITAL SOCIAL

10. confiance dans les autres	100. les conflits entre voisins sont gérés par l'autorité, pas directement entre acteurs. Ce qui n'était pas le cas il y a quelques années. Ce qui dénote une perte de convivialité générale. Le raccourcissement des séjours n'arrange pas les choses. 101. Efforts de l'encadrement pour lutter contre le doute de l'autre 102. le covoiturage est un indicateur de confiance dans les autres. 103. participation à des jeux d'équipe
11. cohésion, (appartenance, intégration, participation, reconnaissance, légitimité)	110. Mixité économique : du RMI au cadre moyen (taux) 111. Mixité géographique : origine des vacanciers (taux) 112. Mixité sociale : professions, ages, handicaps (taux) 113. Mixité culturelle : confession, convictions, niveau d'études (taux)
<ul style="list-style-type: none"> • Mixité sociale donc contribution à l'intégration <ul style="list-style-type: none"> -origines et territoires -milieu socio professionnels -jeunes-moins jeunes -handicapés-non handicapés • Mixité culturelle, confessionnelle, convictionnelle 	Attention la mixité suppose autre chose que la simple cohabitation des différentes catégories énumérées. Elle suppose la mesure d'échanges réels entre ces catégories : la participation et l'intégration. Donc il convient de concevoir des indicateurs tels que les taux de mixité par activité.

<p>12. solidarité</p> <ul style="list-style-type: none"> • adhésion aux valeurs de solidarité • création de liens • mobilisation sur des valeurs collectives 	<p>120. Taux de relations créées sur le site et qui donnent lieu à des contacts hors site.</p> <p>121. Taux d'adhésion post séjour à des associations d'intérêt général.</p> <p>122. Meilleure acceptation des autres après séjour.</p>
<p>13. Responsabilité</p>	<p>130. Conséquences comportementales durables de la conscience et du respect des autres acquise lors du séjour.</p> <p>131. Conséquences comportementales durables de la conscience et du respect des espaces naturels acquise lors du séjour.</p>
<p>14. culture</p> <ul style="list-style-type: none"> • diffusion de cultures locales • préservation d'identité culturelle 	<p>140. L'accession par simple initiation à une culture locale s'intègre dans une reconnaissance, voire à une collaboration à sa diffusion.</p> <p>141. La connaissance, la reconnaissance d'une expression culturelle (perçue sur site) peut être porteuse plus largement d'une adhésion à la différence culturelle.</p>
<p>EFFET SUR LE CAPITAL INSTITUTIONNEL</p>	
<p>15. Innovations sociales et expérimentation des politiques publiques.</p>	<p>150. Expériences d'innovations sociales</p> <p>151. mises en œuvre des politiques publiques nationales</p> <p>152. mises en œuvre des politiques publiques locales.</p>
<p>16. développement associatif</p>	<p>160. Le TSA peut contribuer au renforcement de structures associatives créées pour par exemple l'entretien des sentiers, la préservation du milieu naturel, ou l'expression de la culture locale.</p>
<p>17. gouvernance</p>	<p>170. Liens entre structures du tourisme social et maisons de quartier pour organiser l'accès de certains acteurs aux vacances.</p> <p>171. Liens entre TSA et collectivités locales pour organiser l'intégration de l'activité au sein de la collectivité.</p>
<p>18. label</p>	<p>180. Participation à l'émergence ou au renforcement de labels de qualité (tourisme et handicaps, eco-label pour l'hébergement touristique)</p>
<p>19. procédure</p>	<p>181. Contribution à l'émergence de nouvelles procédures contractuelles vis à vis des salariés ou vis à vis des vacanciers.</p>

V. INDICATEURS ET QUESTIONNAIRE

A partir des indicateurs identifiés nous avons élaboré un ensemble de questions relatives à chacune des formes de flux et d'accumulation que nous avons retenu comme pertinents.

INDICATEURS	QUESTIONS
1. Reconquête de l'estime de soi par les vacances. Confiance en soi, recouvrement de la capacité d'être acteur par la participation aux activités d'animation.	<p>10. Quel est la part du budget d'animation dans les dépenses d'exploitation ?</p> <p>11. Quel est le taux de participation aux activités des personnes aidées ?</p> <p>12. Quel est le ratio espaces collectifs/nombre de vacanciers.</p>
2. Convivialité et partage, rencontre, découverte de personnes de milieux et de cultures	<p>20. Quel est le taux de participation moyen aux activités découvertes ?</p> <p>21. Quel est le taux de pratique du covoiturage en excursion ?</p>
3. Convivialité et responsabilités assumées librement par les acteurs du tourisme social.	<p>30. Avez-vous observé l'existence du respect des autres</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans les activités à nuisances sonores (jeux en nocturne par exemple) ? • dans d'autres activités ? <p>31. En quelles circonstances ?</p> <p>32. Avez-vous observé que les vacanciers respectaient les espaces communs ? si oui lesquels ?</p> <p>33. Si oui cela se traduit-il par une baisse du coût de nettoyage ou de restauration des lieux ?</p>
4. capacités, restauration du rôle d'acteur des exclus	<p>40. Avez-vous constaté chez certains vacanciers après quelques jours de séjour, la recherche de contacts, d'échanges, d'expression, par l'animation, le jeu ?</p> <p>41. Comment favorisez-vous la participation aux activités des vacanciers les plus isolés?</p> <p>42. Vos animateurs ont-ils des consignes quant à l'intégration des vacanciers dans des groupes hétérogènes ?</p> <p>43. Si oui quel est le contenu de ces consignes ?</p>
5. Restauration de capacités	<p>50. Avez-vous constaté une diminution du stress ou une amélioration de l'état de santé physique et moral de certains vacanciers au cours de leur séjour ?</p>

	<p>51. Si oui est-ce eux qui vous l'ont dit ou cette constatation repose t-elle sur l'observation de certains indices ?</p>
<p>6. acquisition de savoirs et compétences pour les usagers</p>	<p>60. Pratiquez-vous des animations culturelles sur le site du village ? si oui lesquelles ?</p> <p>61. Si vous pratiquez des animations culturelles folkloriques par exemple, celles-ci, favorisent-elles l'accès à la perception de l'identité locale par les vacanciers?</p> <p>62. Pratiquez-vous les excursions culturelles? Si oui sont-elles précédées ou suivies d'une discussion en groupe ?</p> <p>63. Pensez-vous que les initiations aux sports et autres activités artistiques conduisent au développement de ces pratiques après les vacances ? L'avez vous constaté en particulier chez les vacanciers qui reviennent plusieurs années de suite au village ?</p>
<p>7. développement personnel et confiance en soi.</p>	<p>70. L'Initiation à l'expression artistique et sportive se traduit-elle, pendant le séjour, par des changements de comportements de ceux qui les pratiquent ?</p> <p>71. Organisez-vous des débats, des discussions ou des veillées ?</p> <p>72. Si oui quels en sont les thèmes les plus fréquents ?</p> <p>73. Avez-vous constaté l'expression d'acteurs en général réservés ou isolés ?</p>
<p>8. formation des salariés</p>	<p>80. Assurez-vous une formation</p> <ul style="list-style-type: none">• à l'animation ?• à la satisfaction des usagers ?• à la gestion des conflits ? <p>81. Le travail exercé contribue t-il à la professionnalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• dans la restauration,• dans le métiers des services d'entretien,• dans l'animation ? <p>82. Favorise t-il l'apprentissage du travail en équipe ?</p>

	<p>83. La fidélisation du personnel renforce t-elle</p> <ul style="list-style-type: none"> • la compétence personnelle, • la cohésion du groupe • la satisfaction des vacanciers ? <p>(taux de fidélisation : un salarié qui a deux contrats consécutifs est prioritaire la troisième année (convention collective)).</p>
<p>9. confiance dans les autres</p>	<p>90. Les conflits entre voisins (à l'intérieur du village) sont-ils gérés par l'autorité, ou directement entre acteurs,</p> <p>(Auparavant par les acteurs, aujourd'hui moins. Ce qui dénote une perte de convivialité générale</p> <p>91. Quelles est la part des jeux en équipe dans l'ensemble des animations ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • pour les adultes • pour les enfants <p>92. Quel est le nombre de délits constatés (taux par vacancier)</p> <ul style="list-style-type: none"> • vols • violences <p>93. Le covoiturage est un indicateur de confiance dans les autres (reprise du résultat de la question 21)</p>
<p>10. cohésion, (appartenance, intégration, participation, reconnaissance, légitimité)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mixité sociale</i> donc contribution à l'intégration <ul style="list-style-type: none"> - origines et territoires - milieu socio professionnels - jeunes-moins jeunes - handicapés-non handicapés • <i>Mixité culturelle, confessionnelle, convictionnelle</i> <p><i>(Attention la mixité suppose autre chose que la simple cohabitation des différentes catégories énumérées. Elle suppose la mesure d'échanges réels entre ces catégories : la participation et l'intégration. Donc il convient de concevoir des indicateurs tels que les taux de mixité par activité.)</i></p>	<p>101. Quelles sont les proportions des catégories suivantes dans la population des vacanciers ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • RMI • ouvriers • employés • cadres moyens • autres <p>Retrouve t-on ces proportions dans les différentes activités d'animation ?</p> <p>102. Quelle sont les régions d'origine des vacanciers ?</p> <p>103. Quelle est en proportion :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la distribution d'âges des vacanciers ? • la proportion de familles • de célibataires ? • de grands parents avec leurs petits enfants ? • d'handicapés ? • d'étrangers ? <p>Retrouve t-on ces proportions dans les différentes activités d'animation ?</p>

	<p>104. Avez-vous observés l'existence :</p> <ul style="list-style-type: none">• de confessions différentes (proportion) ?• de niveaux d'études différents ?• de militants associatifs parmi les vacanciers? <p>Retrouve t-on ces proportions dans les activités d'animation ?</p>
<p>11. solidarité</p> <ul style="list-style-type: none">• adhésion aux valeurs de solidarité• création de liens• mobilisation sur des valeurs collectives	<p>110. Avez-vous eu connaissance de relations créées sur le site et qui ont donné lieu à des contacts ultérieurs (amitiés, autres) ?</p> <p>111. Avez-vous eu connaissance d'adhésions post séjour à des associations d'intérêt général par certains vacanciers? (notamment parmi les vacanciers qui reviennent plusieurs fois).</p> <p>112. Le séjour en village permet-il de renforcer par des débats ou des animations, la conscience de certaines valeurs collectives, comme :</p> <ul style="list-style-type: none">• l'environnement• la solidarité vis à vis de la pauvreté• la solidarité vis à vis du handicap
<p>12. Responsabilité</p>	<p>120. Avez-vous connaissance de faits qui montreraient une plus grande conscience et un meilleur respect des autres après le séjour en village vacance ?</p> <p>121. Avez-vous connaissance de faits qui montreraient une plus grande conscience et un meilleur respect des espaces naturels acquis lors du séjour ?</p>
<p>13. culture</p> <ul style="list-style-type: none">• diffusion de cultures locales• préservation d'identité culturelle	<p>130. L'initiation à un ou plusieurs aspects de la culture locale, par l'animation notamment, a t-elle conduits les vacanciers :</p> <ul style="list-style-type: none">• à acheter des produits régionaux ?• à envisager de faire des visites hors programme ?• à prendre contact avec des associations locales ? <p>131. Le fait de proposer des spectacles folkloriques permet-il de mieux faire accepter les autres cultures ?</p> <p>si oui quels sont les faits qui vous permettent de le penser ?</p> <p>132. L'emploi de salariés locaux favorise t-elle la diffusion de la culture locale ?</p> <p>Quelle est la proportion de salariés locaux dans le total des salariés ?</p>

14. Innovations sociales et expérimentation des politiques publiques.	<p>140. Avez-vous participé à des expériences d'innovations sociales ? Si oui lesquelles ?</p> <p>141. Avez-vous contribué à une réflexion sur les conséquences de la mise en œuvre de politiques publiques nationales ?</p> <p>142. Avez-vous contribué à une réflexion sur les conséquences de la mise en œuvre de politiques publiques locales ?</p>
15. développement associatif	<p>150. Le village vacance a t-il contribué au renforcement de structures associatives créées pour, par exemple,</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'entretien des sentiers, • la préservation du milieu naturel, • ou l'expression de la culture locale.
16. gouvernance	<p>160. Existe t-il des liens entre votre village de vacance et des maisons de quartier pour organiser l'accès de certaines personnes aux vacances ?</p> <p>161. Existe t-il des liens entre votre village de vacance et les collectivités locales pour mieux organiser l'intégration d'activités au sein de la collectivité ?</p>
17. label	<p>170. Avez-vous participé à la mise en place de labels de qualité (tourisme et handicaps, eco-label pour l'hébergement touristique) ?</p>
18. procédure	<p>180. Avez-vous contribué à de nouvelles procédures contractuelles vis à vis des salariés ou vis à vis des vacanciers ?</p>

VI. RÉPONSES ET DÉDUCTIONS

A. QUELQUES REPONSES CONCERNANT LE CAPITAL TECHNIQUE

Pour un tiers les infrastructures des centres ne sont pas mises à disposition. Pour les deux tiers c'est le cas contraire. Ce qui accroît la disposition collective de cette forme de capital.

Concernant les liens techniques, les réponses font état de nombreux emplois locaux préservés du fait de l'activité des villages vacances grâce à la sous-traitance notamment pour la restauration et les services d'entretien, ou au choix du recrutement local de l'emploi saisonnier.

Certaines de ces activités font l'objet d'une adaptation, par exemple création de points par les commerces dans les villages vacances, des partenariats avec des prestataires de services locaux sont développés.

Cette activité saisonnière favorise un apport de revenu dans le cas de la pluriactivité locale, et donc contribue au maintien de familles locales donc au maintien d'un système de services et de commerces permanents.

On constate les effets de l'utilité sociale en termes de *dynamique des territoires* et de *développement durable*. De plus les liens entre structure (centres de vacances) et territoire (communauté villageoise), permettent, lorsqu'ils sont suffisants, d'accroître la *capacité personnelle* par l'usage d'infrastructures mises à disposition.

B. QUELQUES REPONSES CONCERNANT LE CAPITAL HUMAIN

Le bénévolat est peu présent à l'intérieur des structures. Les bénévoles sont surtout présents dans les instances dirigeantes et consacrent, en moyenne environ 6 semaines par an, et 12h par semaine.

Au niveau de la participation des vacanciers, source d'apprentissage les animations sont très demandées. La majorité des répondants considèrent que la découverte d'une pratique sportive a un effet sur sa pratique ultérieure. Certains affirment même que cela représente 20 à 30% des cas.

Tous remarquent des changements de comportement liés au séjour, mais manquent d'information après le séjour.

Les salariés sont en général formés mais il s'agit beaucoup de saisonniers avec quelques permanents locaux. Près de 80% des enquêtés affirment assurer la formation de leurs salariés. Cette formation est assurée la plupart du temps en interne.

Les réponses obtenues confirment que le tourisme social a bien un impact positif *l'accès aux vacances* pour certains, sur la *production de savoir être et de savoir faire*, tant sur le plan des salariés que des usagers, par *apprentissage durable* de pratiques techniques structurantes. L'acquisition de compétences améliore le *professionnalisme associatif*, *l'employabilité* des salariés et *l'utilité* des usagers.

C. QUELQUES REPONSES CONCERNANT LE CAPITAL SOCIAL

Le taux de familles aidées est assez important mais peu de structures pratiquent des tarifs dégressifs, la majorité des centres reçoit des gens bénéficiant de bons des Caisses d'Allocations Familiales (CAF). Plus de 20% des réponses font état d'un taux de familles aidées de 50%. Un tiers d'un taux inférieur à 20%. Certains n'accueillent que peu ou pas de familles. Plus de 30% de vacanciers sont originaires de zones défavorisées, cette proportion atteint 50% dans 10% des cas.

Les relations entre vacanciers sont empreintes de moins en moins de convivialité et de plus en plus d'irrespect apparaît. Le développement de la législation (problème d'assurance pour le covoiturage, exigence de diplômes pour les activités, norme de protection ne contribuent sans doute pas à inverser les tendances).

Les problèmes d'irrespect sont explicitement évoqués par environ un quart des enquêtés. Certains expriment le fait que cette situation semble monter en puissance. Cependant si les conflits entre vacanciers ne sont pas rares, ils sont mineurs. Ils étaient auparavant gérés par les acteurs eux mêmes, aujourd'hui ils le sont davantage par l'autorité, ce qui peut dénoter une perte de convivialité, cette opinion est majoritaire.

Ce qui est remarquable, c'est l'observation du raccourcissement de la durée des séjours, qui sont aujourd'hui de 7 jours majoritairement. Ceci explique que les vacanciers soient moins attentifs aux autres, ils ont moins de temps pour créer des relations et se consacrent donc quasi exclusivement à leur repos.

La fidélisation est moyenne et certains clients reviennent en groupe, une fois qu'ils ont lié connaissance ils reviennent voir les amis qu'ils se sont fait et les mêmes animateurs.

80% affirment que les relations créées sur le site donnent lieu à des contacts ultérieurs, amitiés voire mariages.

Il semble que le séjour en village renforce par des discussions, la conscience de certaines valeurs collectives. Prioritairement vis à vis des enfants, concernant plus particulièrement l'environnement, et pour la plupart relativement à la solidarité par rapport au handicap à l'exclusion ou à la différence culturelle.

Dans la moitié des cas il existe des liens entre le village vacance et la commune pour organiser l'intégration d'activités au sein de la collectivité. Ces liens passent par la mairie, l'office du tourisme et la gendarmerie.

Une technique particulière celle des « experts⁵ » nous a permis de faire apparaître que l'ordre des préférences des usagers, révélées par le recours aux personnes ressources, présente deux pôles opposés la convivialité et la culture, que l'on aurait peut être tendance à associer de façon assez rapide mais qui peuvent très bien ne pas cohabiter dans les fonctions de préférences des acteurs.

CONVIVIALITE > HEBERGEMENT > ACCUEIL ENFANTS > REGION > SPORT > CULTURE

Ce résultat, atteste que le lien social conserve toute sa vitalité, même si les conditions matérielles du séjour sont priorisées sur les pratiques ludiques et sportives et la culture. Le lien social principalement recherché semble l'être à l'intérieur de la famille ou de l'environnement immédiat et moins du territoire.

La **production de liens** par fidélisation aux personnes et au territoire est vérifiée par l'enquête, la production de **solidarité**, de **convivialité**, et de **mixité sociale** et géographique aussi. Les comportements d'irrespect sont l'occasion d'échange d'opinions et de construction d'une **pratique du vivre ensemble** porteur des valeurs de tolérance et de démocratie.

D. QUELQUES REPONSES CONCERNANT LE CAPITAL NATUREL

Quasiment personne n'utilise d'énergie renouvelable, et pour les espaces verts, la plupart y allouent environ 1/3 de l'espace total. Mais c'est surtout indirectement que l'action des villages de vacance peut être importante du fait que tous ont des activités de nature impliquant une culture du respect de la nature, par apprentissage de sa diversité, de sa beauté et des équilibres qui la caractérisent.

Sur le capital naturel les conséquences de l'activité sont difficiles à estimer. On note cependant une contribution au développement durable une certaine contribution à la protection, mais surtout au développement de la prise de conscience de son exigence.

⁵ http://michel-garrabe.com/pdf/pdf_eco_soc/2004_03.pdf

E. QUELQUES REPONSES CONCERNANT LE CAPITAL INSTITUTIONNEL

Beaucoup de villages vacances participent à un label permettant de les distinguer. Les vacanciers par leurs consommations de produits locaux souvent labélisés, contribuent aussi à la diffusion de ses labels.

La moitié des gestionnaires enquêtés ont la conviction d'avoir contribué à participer à la mise en place de politiques locales indirectement ou directement, par des contacts avec les responsables communaux (directement pour les structures communales), dans les domaines de l'environnement, mais aussi des infrastructures (accès), ou du social (aménagement pour handicapés).

Même si, dans ce cas les résultats sont faibles, on note toutefois une contribution des structures à une forme institutionnelle de l'économie sociale, la *production de labels* et l'émergence de *décisions publiques locales*.

VII. CONCLUSIONS

On remarque que les réponses obtenues permettent de déduire l'action de l'activité sur la production de différentes sortes de capital. Ce qui confirme son rôle sur le processus de croissance et de développement, en particulier au niveau local.

Cependant l'objectif d'estimation n'est qu'en partie satisfait. Des données quantitatives sont obtenues mais elles sont fragmentaires, et la majorité des réponses est insuffisamment quantifiée.

Les raisons tiennent en partie aux contraintes de l'enquête, mais aussi au caractère de l'information, ainsi qu'à une connaissance encore insuffisante des processus de constitution des acquis et à leur transformation en effets économiques et sociaux mesurables monétairement.

L'agrégation des résultats quantitatifs et qualitatifs est difficile, ce qui empêche de proposer des résultats clairs du point de vue de la contribution de l'utilité sociale à l'accroissement de l'accumulation productive et de la justice sociale.