

LES TOURISTES HANDICAPES



Aquitaine
gihp

Formation « Accueillir, informer et orienter les personnes handicapées dans un
office de tourisme » 13-14 décembre 2010



gihp^{Aquitaine}

SOMMAIRE

- 1. Qui sont-ils?
- 2. Comment voyagent-ils?
- 3. Quelles sont leurs attentes?
- 4. Quel niveau de satisfaction?
- 5. Enjeux



gihp^{Aquitaine}

1. Qui sont-ils?

1/2

- Moins de 1/2 exercent une activité professionnelle
- > 1/2 des personnes handicapées ont des revenus > 1500€
- 1/4 ont des revenus < 1000€
- Degré d'autonomie + niveau de revenu = facteurs déterminants du comportement Vacances



gihp^{Aquitaine}

1. Qui sont-ils?

2/2

- Déficience mentale : présence d'un accompagnant
- Déficience motrice : transport adapté
- 85% des personnes partant sont autonomes sur leur lieu de vacances
- Difficultés d'autonomie sur place : handicap mental + personnes seules



gihp^{Aquitaine}

2. Comment voyagent-ils?

1/4

Organisation des séjours

- 30% organisent leur séjour de manière autonome
- 50% organisent leur séjour avec la famille ou l'entourage
- 18% : organisation totalement prise en charge par un tiers
- Type de handicap + niveau d'autonomie
→ mode d'organisation



Aquitaine
gihp

2. Comment voyagent-ils?

2/4

Organisation des séjours

- Personnes handicapées motrices plus indépendantes dans l'organisation
- Personnes handicapées visuelles + auditives : entourage
- Personnes handicapées mentales : > 1/2 ne participent pas à la préparation

2. Comment voyagent-ils?

Organisation des séjours



Aquitaine
gihp

- Séjours souvent organisés par des professionnels et institutionnels
- $\frac{3}{4}$ des personnes handicapées ne rencontrent aucune difficulté dans l'organisation
- Difficulté à organiser ses vacances influence la fréquence des départs



gihp^{Aquitaine}

2. Comment voyagent-ils?

4/4

Organisation des séjours

- Difficultés lorsque :
 - Accompagnement nécessaire
 - Transport spécifique
- Surtout handicap mental
- Niveau de difficulté fortement lié à la facilité d'accès à une information fiable:
 - Connaître l'offre de services
 - S'assurer de l'adaptation des lieux
 - Connaître les activités adaptées
 - Accéder aux info



gihp^{Aquitaine}

2. Comment voyagent-ils?

1/1

Mode de transport

- 50 % : voiture
- 20% : train
- 20% avion + bus
- Mode de transport dépend:
 - De la destination
 - De la possibilité de voyager seul



gihp^{Aquitaine}

2. Comment voyagent-ils?

1/3

Fréquence des séjours

- Fréquence des départs élevée : 50% partent plusieurs fois dans l'année
- ~10% des vacanciers partent moins d'une fois par an
- Fréquence des départs dépend du type de handicap:
- Handicap moteur : partent moins en vacances → plus fort besoin d'accompagnement et de transport adapté



Aquitaine
gihp

2. Comment voyagent-ils?

2/3

Fréquence des séjours

- 1/2 des personnes ne partent pas seules en raison du handicap : moteur + mental
- Séjours individuels : 80%
- Séjours groupes : handicap mental + personnes seules



gihp^{Aquitaine}

2. Comment voyagent-ils?

3/3

Fréquence des séjours

- Destination France : 65%
- Destination Etranger : 25%
- 1/2 séjours groupes étranger : visuel
- Départ à l'étranger lié à la fréquence des départs
- Destination : 1/2 mer, 1/2 reste
- Mer, campagne, montagne : France
- Ville : Etranger



gihp^{Aquitaine}

2. Comment voyagent-ils?

1/2

Durée de séjour

- 85% des séjours des personnes handicapées > 4 jours
- 50% vacanciers : durée mini 2 semaines
- Courts séjours = 15% des départs
- 50% séjours > 1 semaine



gihp^{Aquitaine}

2. Comment voyagent-ils?

1/2

Durée de séjour

- Moyens + longs séjours : destination éloignée
- Niveau d'autonomie n'influe pas sur durée du séjour



gihp^{Aquitaine}

2. Comment voyagent-ils?

1/3

Mode d'hébergement

- Départs > 2 semaines : 42%
 - Résidences secondaires
 - Amis
 - Famille
 - Location meublé
- Séjour 1 semaine : 40%
 - Hôtel
- Séjour courte durée : 35%
 - Amis
 - Famille
 - Hôtel
 - Résidence secondaire



Aquitaine
gihp

2. Comment voyagent-ils?

2/3

Mode d'hébergement

- Mode d'hébergement marchand surreprésenté par rapport au comportement de la population touristique française
- Hébergement marchand : qualité de service liée aux besoins spécifiques et au niveau d'autonomie
- 1/4 des personnes n'a pas besoin d'équipement particulier sur place



gihp^{Aquitaine}

2. Comment voyagent-ils?

3/3

Mode d'hébergement

- Hébergement marchand : peu de personnes handicapées mentales
- 75% des personnes handicapées ont besoin d'équipement adapté à leur handicap sur leur lieu d'hébergement
- 28% rencontrent des difficultés
- Séjours géographiquement proches génèrent le plus d'insatisfaction



gihp^{Aquitaine}

3. Quelles sont leurs attentes? 1/1

- Accessibilité des sites
- Développement de véritables services touristiques
- Être informé de l'offre de services et des activités proposées



- Transport adapté
- Accompagnement

4. Niveau de satisfaction?

1/2

Inhérent au déroulement du séjour



gihp^{Aquitaine}

- Qualité d'accueil et d'hébergement : 2 facteurs de satisfaction les + importants
- Niveau de satisfaction dépend des sites labellisés ou non
- Insatisfaction :
 - Inaccessibilité des sites
 - Difficultés de transport sur place
 - Absence de services adaptés
 - Impossibilité de réaliser certaines activités sur place

4. Niveau de satisfaction?

2/2



gihp^{Aquitaine}

Inhérent au déroulement du séjour

- 25% des vacanciers projetant de faire des activités sur place ont pu les réaliser
- Moteur : personnes les + déçues
- 45% activités non réalisées par manque d'équipement



Aquitaine
gihp

4. Niveau de satisfaction? Inhérent l'offre touristique

1/2

- 20% des personnes handicapées positives
- Ressenti indépendant du type de handicap
- Personnes handicapées émettant les avis les plus défavorables : celles ne connaissant pas le label Tourisme&Handicap



Aquitaine
gihp

4. Niveau de satisfaction? Inhérent l'offre touristique

2/2

- Montagne + ville : offres les moins satisfaisantes
- Globalement, sentiment d'amélioration de l'offre
- Evolution positive due aux personnes ayant fréquenté des sites labellisés



Aquitaine
gihp

5. Enjeux

1/3

Pour les personnes handicapées

■ Information / communication :

- Connaissance de l'offre adaptée
- Fiabilité de l'information

■ Label :

- Inciter au départ
- Fiabilité de l'information



gihp^{Aquitaine}

5. Enjeux

2/3

Pour les personnes handicapées

- Niveau de difficulté de préparation du voyage corrélé à la facilité d'accès à une information fiable, permettant d'organiser le séjour sur place :
 - Être informé de l'offre de services et des activités proposées
 - S'assurer de l'adaptation des lieux
 - Accéder aux informations sur les séjours et les transports



Aquitaine
gihp

5. Enjeux

3/3

Pour les personnes handicapées

- Enjeu social : loi contre l'exclusion 1998
- Vacances :
 - Enjeu de cohésion sociale et de non exclusion,
 - Faire tomber les barrières socio-culturelles,
 - Facteur d'intégration et de mixité
 - Renforcement de certaines compétences



gihp^{Aquitaine}

5. Enjeux

1/1

Pour les professionnels

- Clientèle handicapées = marché captif
- Avantage concurrentiel
- Développer et communiquer sur une destination adaptée : levier d'attractivité et de fidélisation



CONCLUSION

- Comportement de consommation touristique peu différent de celui des personnes valides
- Différence de comportement personnes valides / personnes handicapées = habitude de séjour :
 - Séjours plus longs
 - Hébergement marchant
- En vacances, priorité à l'accès aux activités adaptées plutôt qu'aux services de soins.



SOURCES :

gihp^{Aquitaine}

- Guide de savoir-faire n°32, *Adapter l'offre touristique aux handicaps*, Atout France, 136p, 2009
- Mémoire de recherche, *Facteurs de retard de la France en matière d'accès au tourisme des personnes handicapées*, Aurélie CEVAËR, 2006/2007