



# PROFIL DU TOURISTE HANDICAPE



# Les touristes handicapés



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



# Quelques chiffres



- **Enquête INSEE (2007):**

**2, 3 millions de personnes** ont une reconnaissance administrative de leur handicap enfants et personnes âgées

**1 800 000** personnes de **15 à 64 ans** soit 4, 5% de la population française.

Chiffres correspondant au nombre de personnes vivant à leur domicile personnel.

- **Enquête AGEPIH 2006: 800 000 ACTIFS** en emploi

**500 000** en milieu ordinaire et **120 000** en milieu protégé,

**260 000** en recherche d'emploi



# QUI SONT ILS ?



Étude atout France 2009 :

**Sur 430 personnes handicapées** (toutes situations, tous handicaps et tous âges représentés)

- 38 % travaillent,
- 48 % perçoivent l' AAH et 21,4% Pension d'invalidité,

**Revenus nets mensuels toutes aides confondues**

- 24,1% perçoit moins de 1000 €
- 13,3% entre 1500 et 2000 €
- 16,2% plus de 3000 €



# Comment voyagent ils?



- Personnes handicapées motrices plus indépendantes dans l'organisation
- Personnes handicapées visuelles et auditives : souvent accompagnées par proches
- Personnes handicapées mentales : > 1/2 ne participent pas à la préparation ni à l'organisation



# Mode d'organisation



## 4 modes d'organisation

- En groupe : organisation des départs par les institutions ou services (association médico /socio éducatives)  
Les équipes partent avec les personnes.
- En groupe mais depuis des agences de voyages ou associations spécialisées : séjours adaptés où les personnels qualifiés et spécialisés sont sur place .
- Départ individuel avec accompagnateur ou tierce personne et/ou en famille: mode le plus souvent utilisé.
- Départ individuel , sans accompagnateur.



# Les « freins » au départ



- Les difficultés d'organisation : chaîne de déplacement, les services à la personnes, le transport, l'accessibilité au sens large, les incompatibilités organisationnelles, les activités adaptés sur place, les résistances
- Les ressources financières
- Les freins personnels : le regard sur le handicap, le manque de motivation, la fragilité de l'état de santé physique ou psychologique, la solitude...



# Mode de transport



- 50 % : voiture
- 20% : train
- 20% avion + bus
- Mode de transport dépend:
  - De la destination
  - De la possibilité de voyager seul
  - Des possibilités d'offres de services , d'accessibilité, et de la bonne volonté des personnes à collaborer



# Destination



- Destination France : 65%
- Destination Etranger : 23,2% (individuel) et 43,6% (groupe)
- Départ à l' étranger lié à la fréquence des départs (plus on part souvent, plus on a de chance de partir loin),
- Destination : 43% mer, 57% reste des destinations
- Mer, campagne, montagne : France
- Ville : Etranger

44% ont des activités limitées par manque d' équipements



# Durée des séjours



- 85% des séjours des personnes handicapées > 4 jours
- 50% séjours > 1 semaine
- Courts séjours = 15% des départs



# Fréquence des voyages



- Fréquence des départs élevée : 50 % partent plusieurs fois par an
- 10 % des vacanciers partent moins d'une fois par an
- Fréquence des départs dépend du type de handicap
- Handicap moteur : moins de départ car besoin de transport et de services adaptés



# 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



# Mode d'hébergement



- Départs > à 2 semaines
  - Résidences secondaires
  - Amis
  - Familles
  - Locations
- Séjours 1 semaine
  - Hôtel
- Séjours courte durée
  - Amis
  - Famille
  - Hôtel
  - Résidence secondaire



# Attentes



- Accessibilité des sites
- Développement de véritables services touristiques : chaîne de déplacement, cohérence des dispositifs, offres touristiques spécifiques: avec circuits adaptés
- Information sur l'offre des services et des activités proposées
- Financement
- Transport adapté
- Accompagnement , qualité de l'accueil humain



# Niveau de satisfaction



- Qualité d'accueil et d'hébergement : 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



# Satisfaction



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



# Enjeux



Information / communication :

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

Label :

- Inciter au départ
- Indicateur de confiance et de satisfaction
- Fiabilité de l'information
- Qualité de l'accueil



# Enjeux pour les PH



Vacances :

- Enjeu de cohésion sociale et de non exclusion,
- Faire tomber les barrières socioculturelles,
- Facteur d'intégration et de mixité
- Faire reconnaître son handicap
- Renforcement de certaines compétences
- Amélioration de l'accès pour tous



# Enjeux pour les professionnels



- Clientèle handicapée = marché captif
- Avantage concurrentiel
- Développer une destination adaptée et communiquer : 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
  - Séjours plus longs
  - Hébergement marchand
  - Habitudes de séjour
- En vacances, priorité à l' accès aux activités adaptées plutôt qu' aux services de soins

