



FR RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

HÉRAULT TOURISME



TOURISTES FRANCAIS EN HERAULT

La clientèle en situation de handicap



Présentation

Les chiffres et graphiques qui suivent sont extraits de l'enquête réalisée en 2019 par le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie en partenariat avec Hérault Tourisme, auprès des touristes français en séjour en Hérault.

Ils permettent d'appréhender les motivations et attentes des touristes en situation de handicap ou ayant séjourné avec une personne en situation de handicap, qui ont choisi l'Hérault comme destination de vacances.

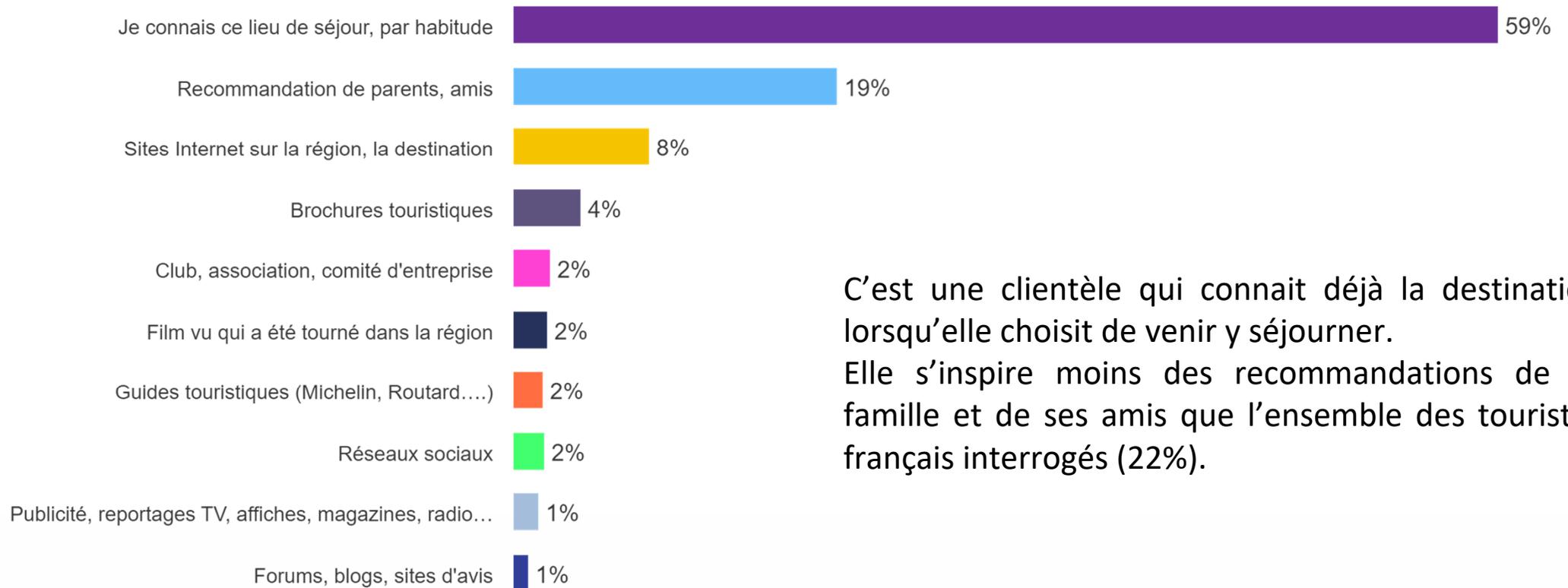
Ils décrivent leur comportement, notamment leurs recherches d'information, activités, visites, modes d'hébergement et utilisation d'internet.

Sommaire

• Déclencheurs du séjour	page 4
• Motifs de séjour	page 5/6
• Sources d'information pour préparer le séjour	page 7
• Mode d'hébergement et réservation	page 8/10
• Mode de transport	page 11
• Activités pratiquées	page 12
• Lieux de visite	page 13
• Connexion et utilisation d'internet	page 14/16
• Source d'information sur place	page 17
• Satisfaction globale	page 18
• Satisfaction détaillée	page 19
• Éléments de satisfaction spontanée	page 20/21
• Éléments d'insatisfaction spontanée	page 22/24
• Profil des répondants	page 25

Déclencheurs du séjour

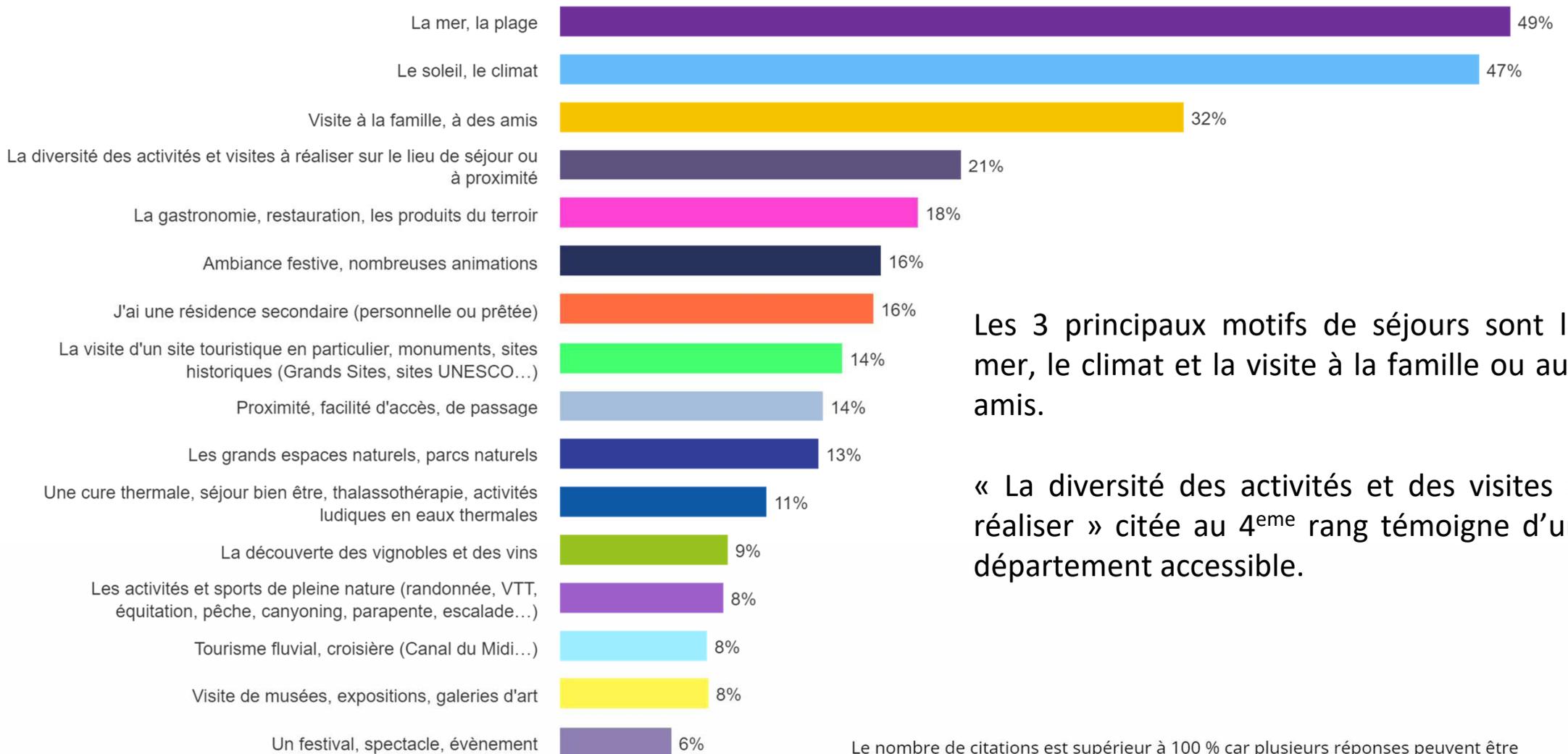
Réponses effectives : 231



C'est une clientèle qui connaît déjà la destination lorsqu'elle choisit de venir y séjourner. Elle s'inspire moins des recommandations de sa famille et de ses amis que l'ensemble des touristes français interrogés (22%).

Tous les motifs de séjour

Réponses effectives : 264



Les 3 principaux motifs de séjours sont la mer, le climat et la visite à la famille ou aux amis.

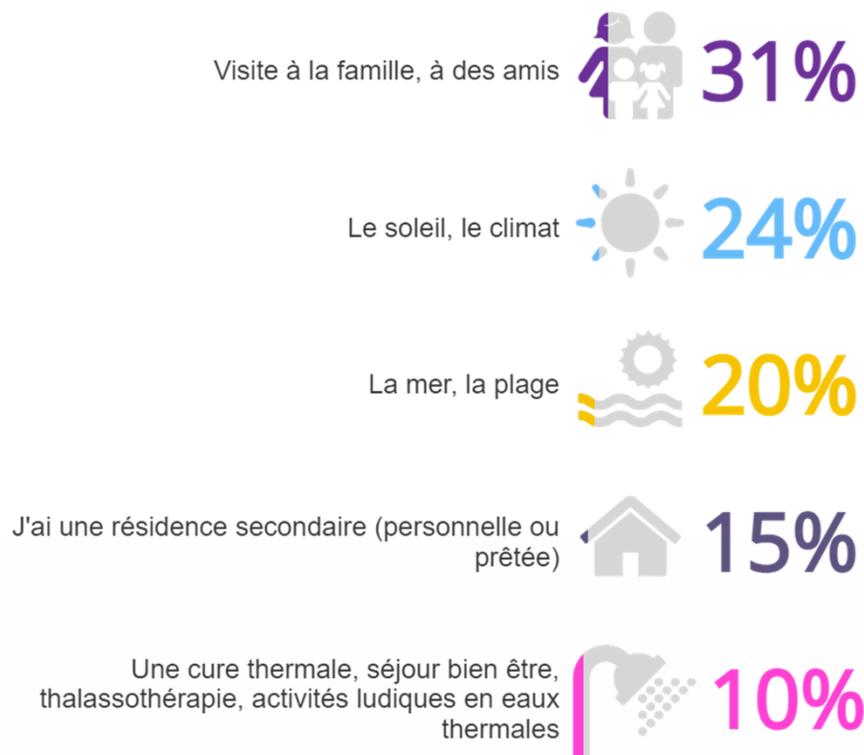
« La diversité des activités et des visites à réaliser » citée au 4^{ème} rang témoigne d'un département accessible.

Le nombre de citations est supérieur à 100 % car plusieurs réponses peuvent être citées

Motif principal de séjour

Q- Parmi les raisons citées, quelle était la principale ?

Réponses effectives : 195



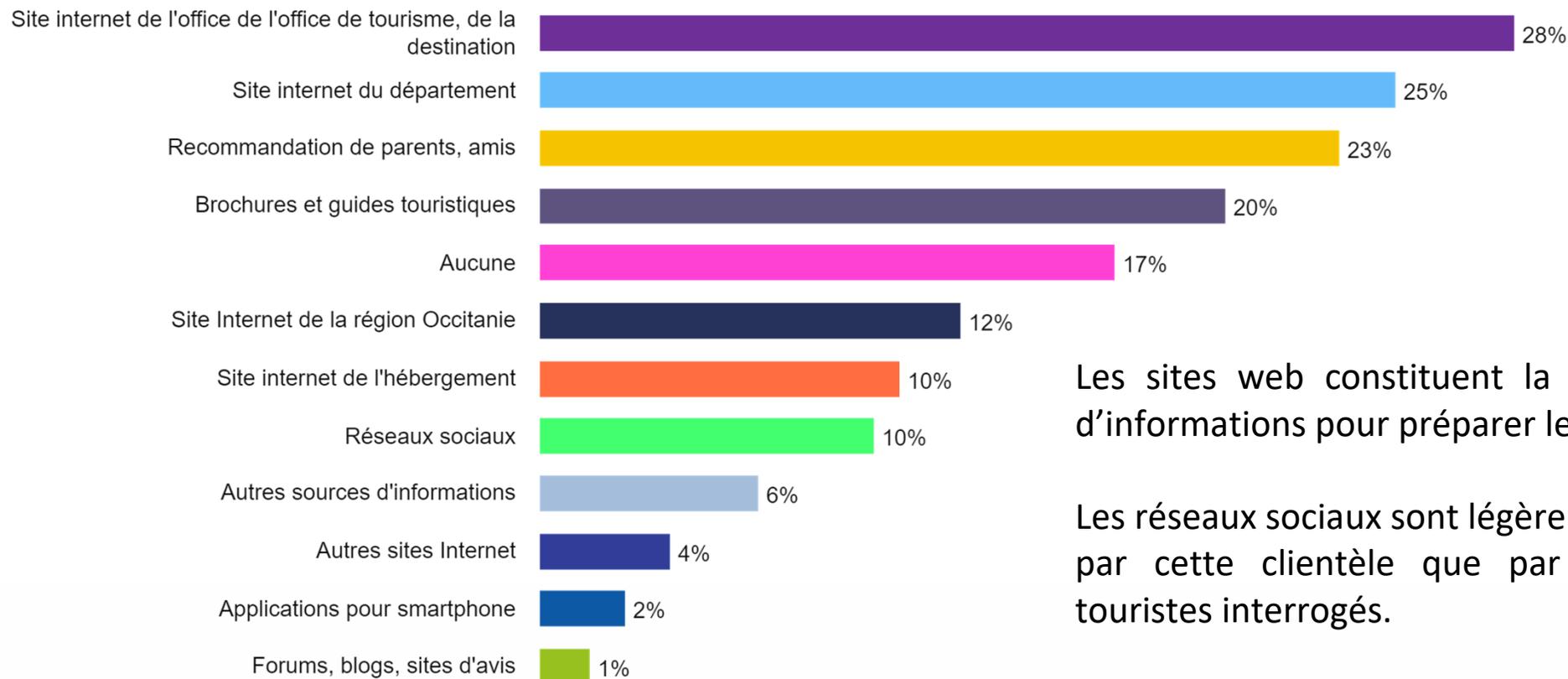
Les touristes sont majoritairement venus rendre visite à la famille ou aux amis (cela représente 6 points de plus que l'ensemble des touristes français répondants).

La clientèle en situation de handicap est également plus nombreuse à venir séjourner car elle a à sa disposition une résidence secondaire (10% dans l'ensemble des touristes français interrogés).

A noter le poids important du thermalisme et du bien être, au 4^{eme} rang des motifs principaux de séjour.

Sources d'information

Réponses effectives : 266



Les sites web constituent la première source d'informations pour préparer le séjour.

Les réseaux sociaux sont légèrement plus utilisés par cette clientèle que par l'ensemble des touristes interrogés.

Parmi les autres sources d'informations ont été cités le médecin, Blablacar ou encore la cure thermale.

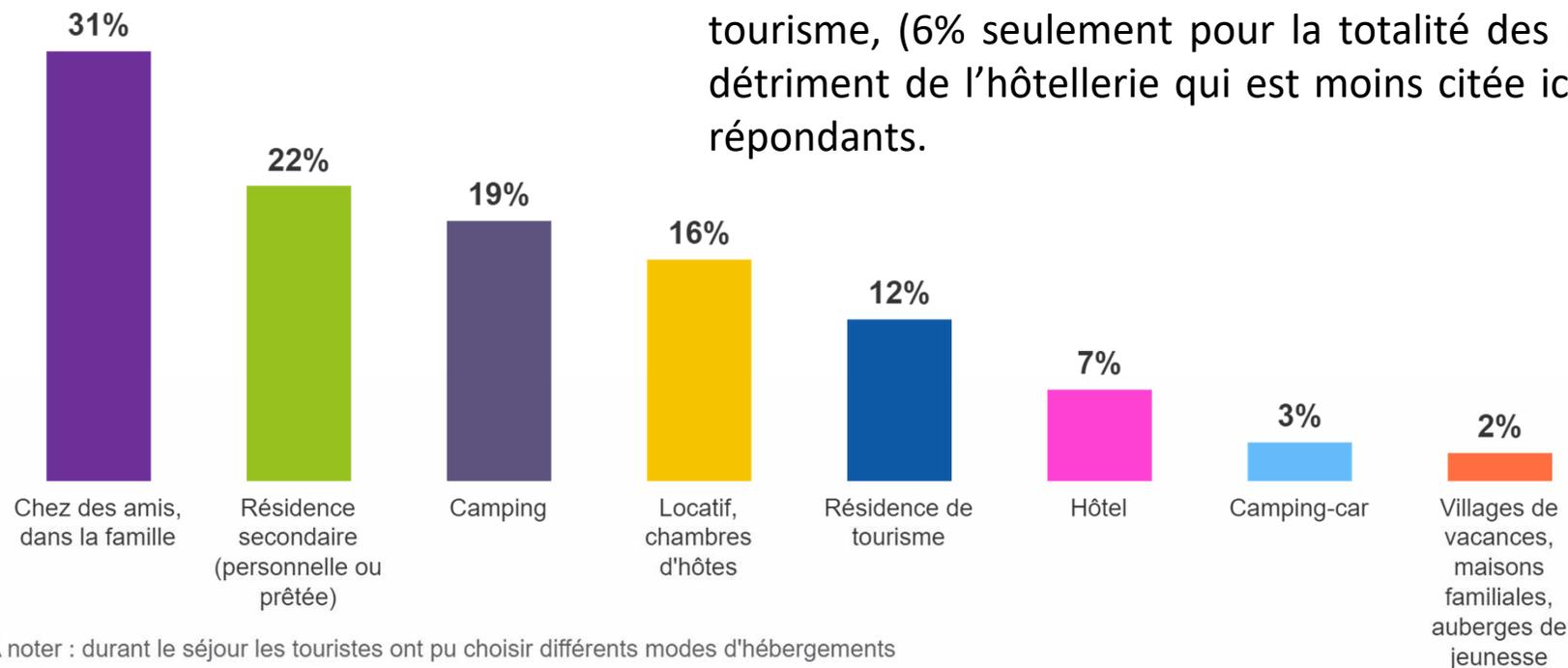
Mode d'hébergement

Plus d'un touriste sur deux séjourne en hébergement non marchand.

Cette clientèle choisit ensuite prioritairement le camping, alors que l'ensemble des touristes répondants choisissent le locatif et chambres d'hôtes (19%) comme premier mode d'hébergement marchand.

Elle est également plus nombreuse à séjourner dans les résidences de tourisme, (6% seulement pour la totalité des personnes interrogées) au détriment de l'hôtellerie qui est moins citée ici que pour l'ensemble des répondants.

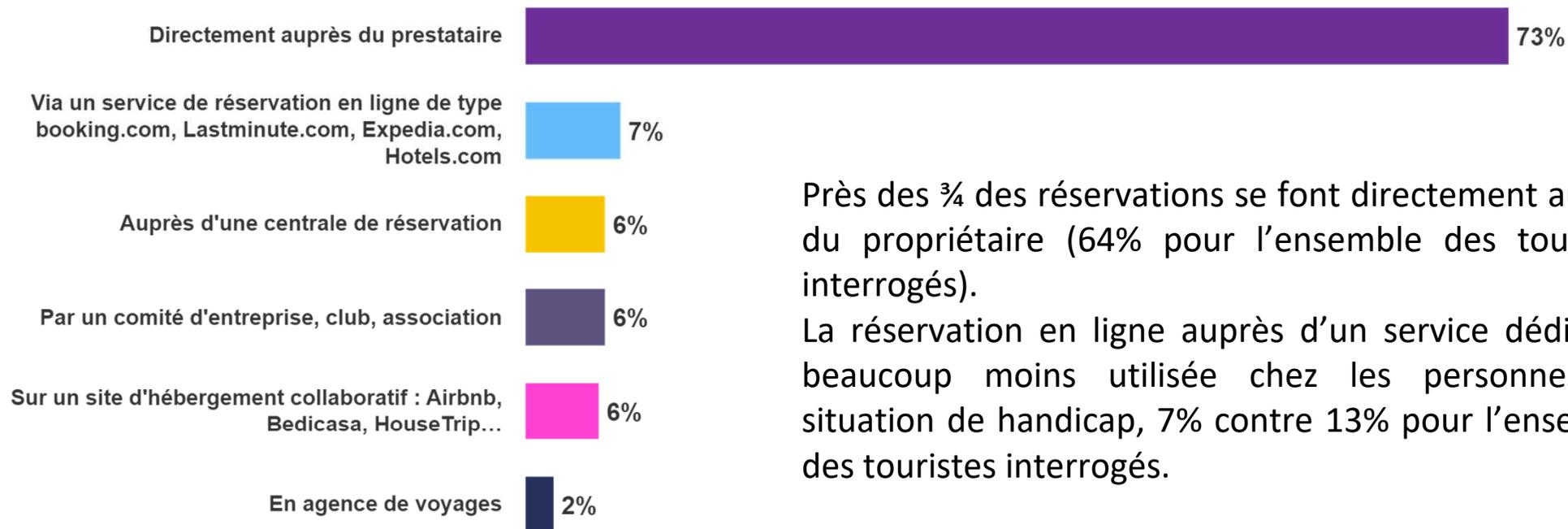
Réponses effectives : 265



A noter : durant le séjour les touristes ont pu choisir différents modes d'hébergements

Réservation de l'hébergement

Réponses effectives : 96



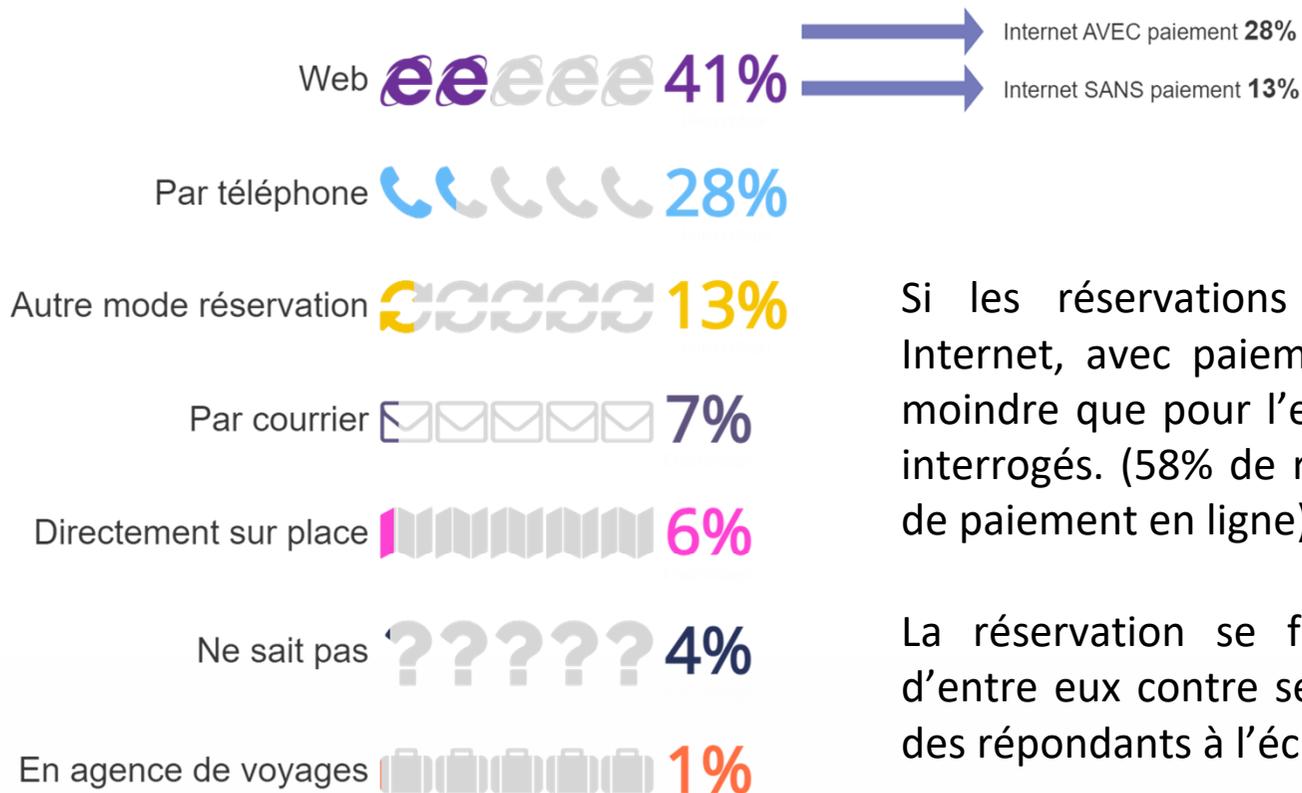
Près des $\frac{3}{4}$ des réservations se font directement auprès du propriétaire (64% pour l'ensemble des touristes interrogés).

La réservation en ligne auprès d'un service dédié est beaucoup moins utilisée chez les personnes en situation de handicap, 7% contre 13% pour l'ensemble des touristes interrogés.

A noter également que la réservation via un site d'hébergements collaboratif ne représente que 6% des réservations alors qu'elle est citée par 11% des répondants à l'échelle de l'Hérault.

Mode de réservation de l'hébergement

Réponses effectives : 121



Si les réservations se font prioritairement via Internet, avec paiement en ligne, leur part est ici moindre que pour l'ensemble des touristes français interrogés. (58% de réservation via Internet et 43% de paiement en ligne).

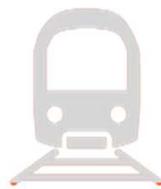
La réservation se fait par téléphone pour 28% d'entre eux contre seulement 23% pour l'ensemble des répondants à l'échelle de l'Hérault.

Mode de transport

Réponses effectives : 248



85%



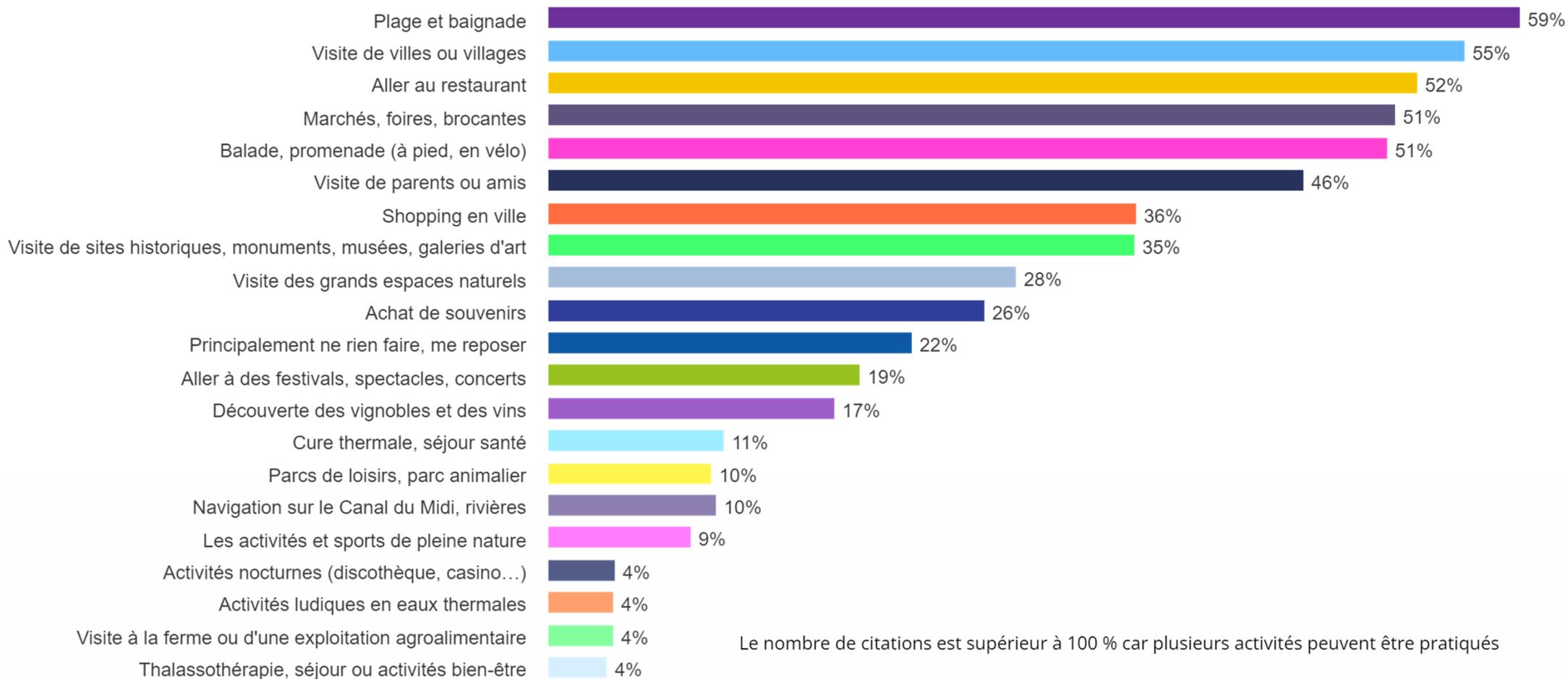
15%

Seuls 2 modes de transports sont utilisés pour venir séjourner en Hérault: la voiture et le train.

Le train représente 15% des citations contre seulement 9% pour l'ensemble des touristes français interrogés.

Activités pratiquées

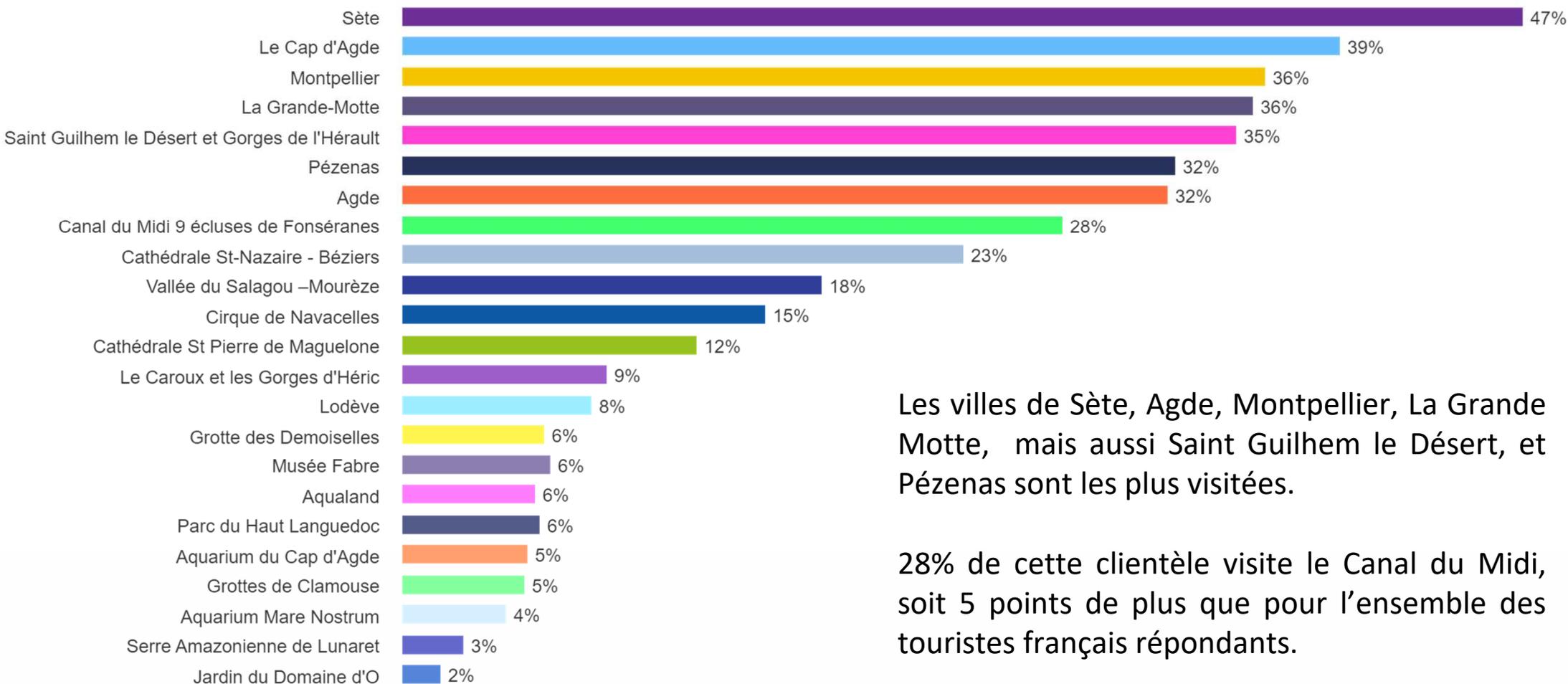
Comme pour l'ensemble des répondants, la première activité pratiquée est la plage et la baignade.



Réponses effectives : 262

Lieux de visite

Réponses effectives : 245



Les villes de Sète, Agde, Montpellier, La Grande Motte, mais aussi Saint Guilhem le Désert, et Pézenas sont les plus visitées.

28% de cette clientèle visite le Canal du Midi, soit 5 points de plus que pour l'ensemble des touristes français répondants.

Le nombre de citations est supérieur à 100 % car plusieurs sites peuvent être visités

Connexion à Internet

76% des personnes se sont connectées à internet pour motif personnel durant leur séjour

sur mon smartphone sur mon ordinateur portable sur ma tablette



53%

Pourcentage



22%

Pourcentage



18%

Pourcentage

NON, je ne me suis pas connecté(e) ... **24%**

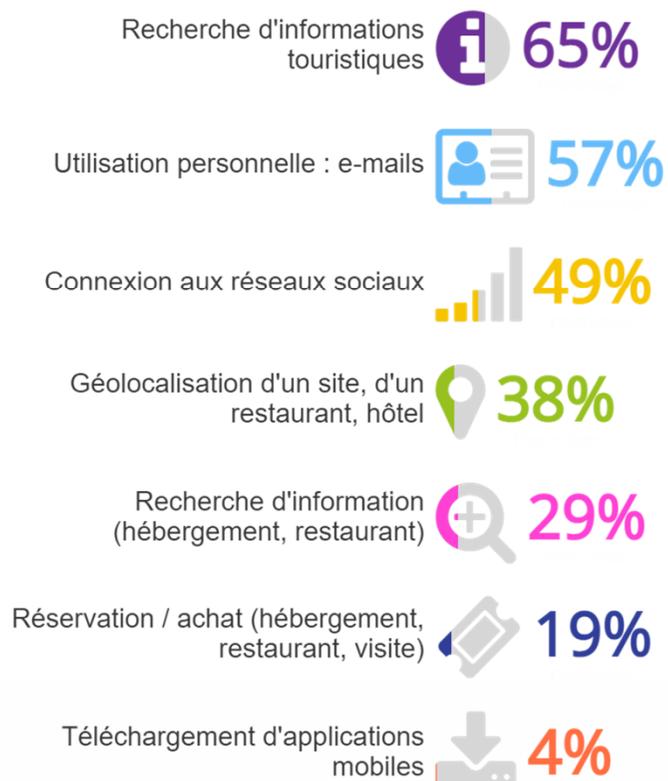
24%

Cette clientèle utilise moins le smartphone (61% de citations pour l'ensemble des touristes interrogés) au profit des autres supports de connexion notamment l'ordinateur portable (19% pour l'ensemble des répondants à l'échelle de l'Hérault).

266 répondants

Utilisation d'internet

Réponses effectives : 202



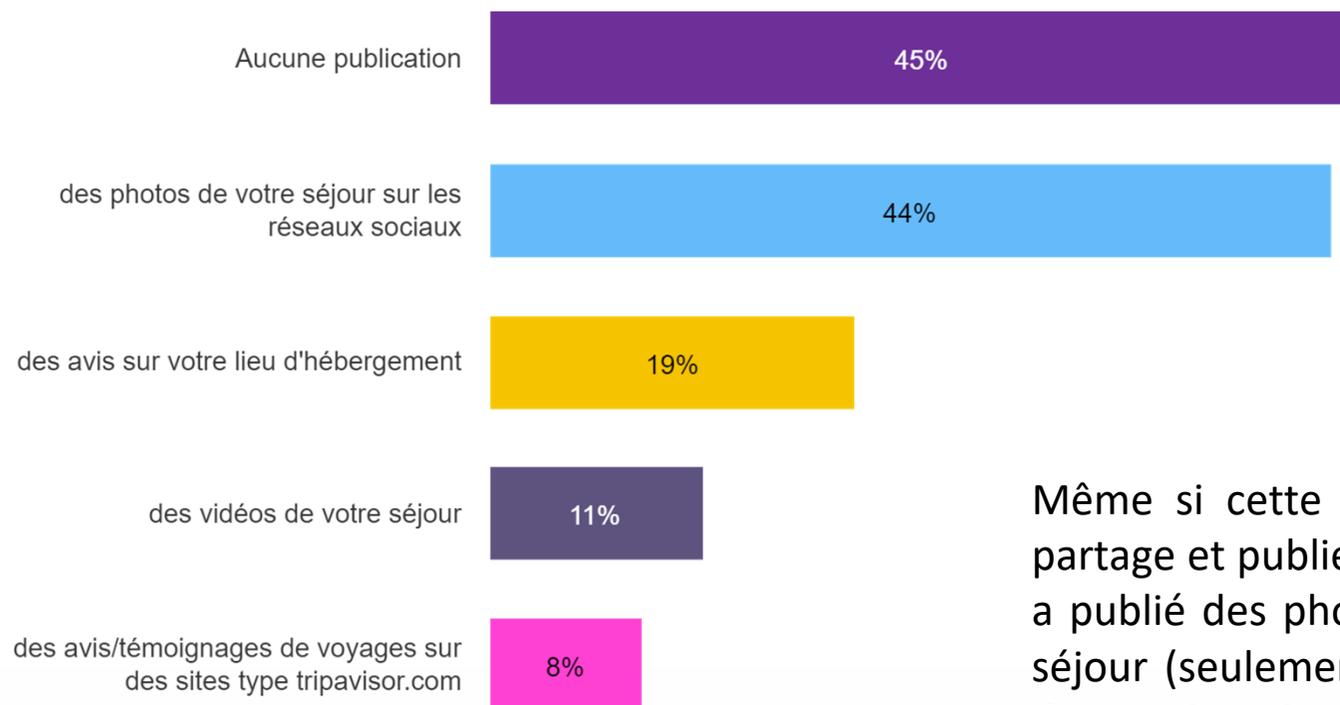
Internet permet prioritairement de rechercher de l'information touristique durant le séjour, alors que l'ensemble des touristes interrogés choisissent d'abord de se connecter pour accéder à leur messagerie.

Cette clientèle utilise plus Internet pour se connecter aux réseaux sociaux (46% de citations pour le total des répondants).

Enfin, Internet permet de réaliser une réservation ou un achat touristique.

Le nombre de citations est supérieur à 100 % car plusieurs réponses possibles

Partages et publications sur Internet

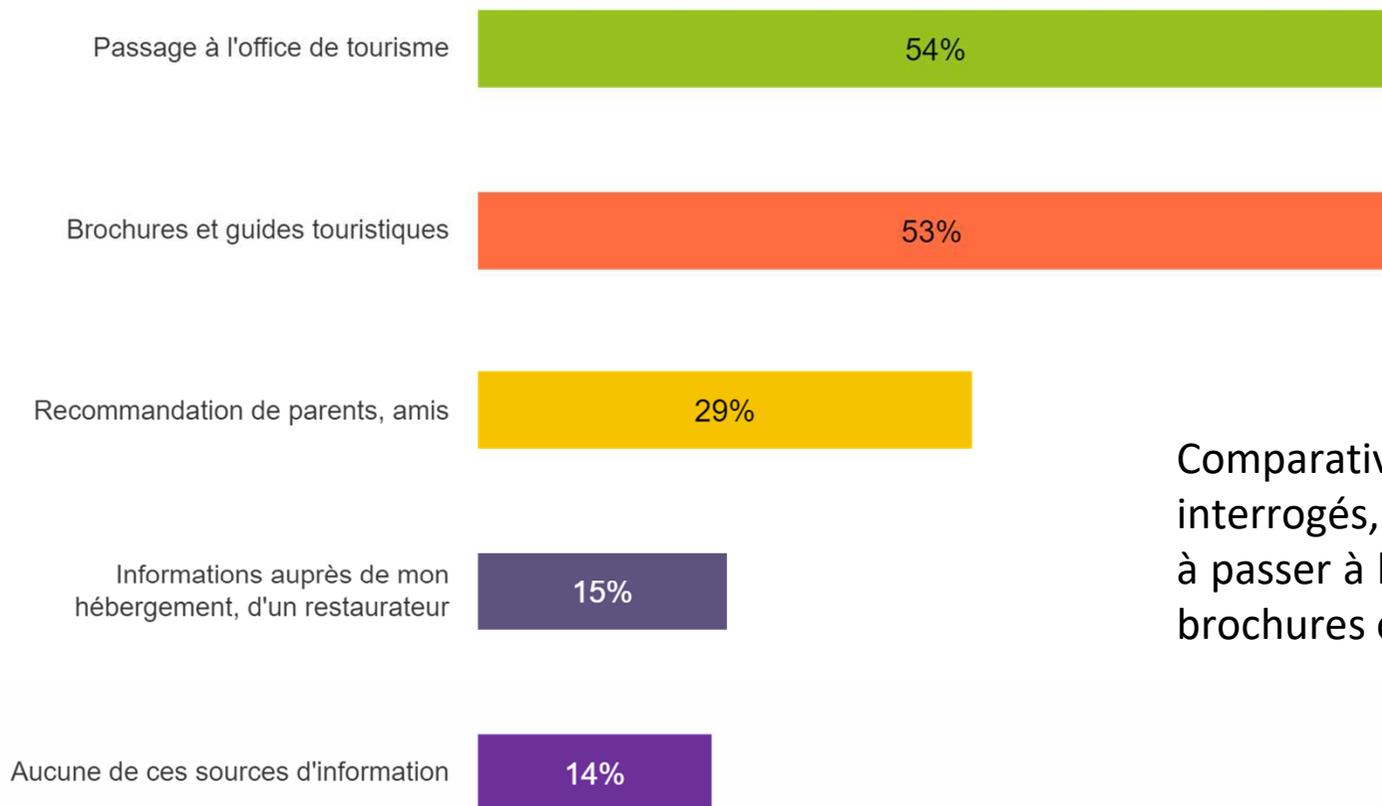


Même si cette clientèle est moins connectée, elle partage et publie davantage puisque 55% d'entre elle a publié des photos, des avis ou des vidéos lors du séjour (seulement 49% de citations dans l'ensemble des touristes interrogés).

Réponses effectives : 202

Sources d'information sur place

Réponses effectives : 266



Comparativement à l'ensemble des touristes interrogés, cette clientèle est plus nombreuse à passer à l'Office de Tourisme ou à utiliser des brochures ou des guides touristiques.

Le nombre de citations est supérieur à 100 % car plusieurs sources peuvent être utilisées

Satisfaction globale

Note attribuée pour le séjour en Hérault

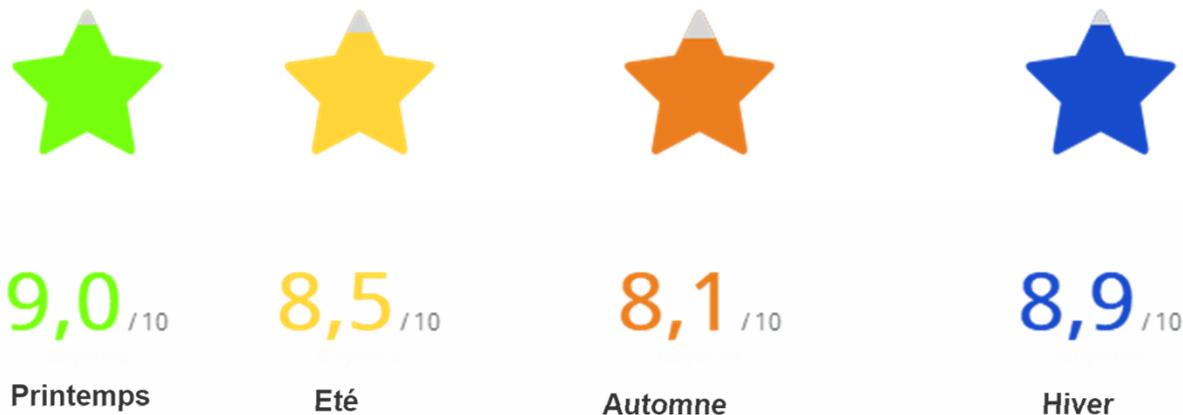
Réponses effectives : 266



Une note globale de satisfaction légèrement en deçà de la moyenne départementale (fixée à 8,7) qui cache des disparités.

Au sein de cette clientèle, les visiteurs réguliers attribuent la note de 8,9 /10 à leur séjour en Hérault.

Note de satisfaction détaillée par saison



Le printemps enregistre la meilleure note, elle est supérieure à celle attribuée par l'ensemble des touristes interrogés pour cette même saison (8,8/10).

Satisfaction détaillée

Les éléments les mieux notés

	Note moyenne attribuée par la clientèle en situation de handicap	Note moyenne attribuée par l'ensemble des touristes répondants
L'environnement		
la beauté des paysages	9 /10	8,8 /10
les grands espaces naturels	8,7 /10	8,5 /10
les plages	8,4 /10	8,3 /10
l'environnement préservé	8,2 /10	8,1 /10
L'accueil, l'hébergement, la restauration		
l'hébergement	8,6 /10	8,5 /10
les restaurants	8,1 /10	7,9 /10
Le rapport qualité prix	7,6 /10	7,5 /10
La propreté	7,6 /10	7,4 /10
La sécurité	7,9 /10	7,8 /10

Les éléments les moins bien notés

	Note moyenne attribuée par la clientèle en situation de handicap	Note moyenne attribuée par l'ensemble des touristes répondants
L'accès au lieu de séjour		
la facilité d'accès sur le lieu de séjour	8,4 /10	8,5 /10
la signalisation, l'accès aux sites	8,1 /10	8,2 /10
L'accueil, l'hébergement, la restauration		
l'accueil des professionnels	8,1 /10	8,2 /10
Les activités		
Les activités pour enfants	7,7 /10	7,8 /10

Les éléments de satisfaction spontanée

Les éléments de satisfaction cités spontanément par la clientèle en situation de handicap

- « les plages faciles d'accès pour une personne handicapée »
- « le marché de Carnon »
- « la chaleur humaine, la beauté des paysages et les nombreuses festivités / la qualité de vie, le mode de vie »
- « les villages magnifiques »
- « le zoo gratuit à Montpellier »
- « le lac du Salagou / le site naturel du Méjean »
- « la beauté des paysages »
- « l'amabilité, la gentillesse des habitants, leur accueil »
- « très belles plages et bonne ambiance »
- « Balaruc les Bains / Villeneuve les Maguelone / Sète, l'étang de Thau »
- « la Grande Motte était vivante pour un mois de Février »
- « les écluses de Fonsérans »
- « Fiesta Sète »
- « Nombreuses pistes cyclables »
- « les baignades en rivière »
- « les promenades sur la plage du grand travers sans les touristes »
- « la beauté de Pézenas »
- « la visite de Béziers / la visite de Saint Guilhem le Désert »
- « la croisière sur le Canal du Midi »
- « la possibilité d'aller sur le canal et de faire du vélo »
- « les bons restos »



Les éléments d'insatisfaction spontanée



Les éléments d'insatisfaction cités spontanément par la clientèle en situation de handicap

- « Pour les services aux personnes handicapées à la gare de Sète, aucune aide »
- « L'horreur pour arriver jusqu'à Lamalou pour 3 semaines de cure quand on est sans voiture et qu'on vient en train. La gare de Béziers imbuvable, il serait tellement utile d'avoir des escalators, un ascenseur ou une petite pente inclinée pour laisser glisser nos valises à roulettes »
- « Ne pas avoir plus d'accès à des plages handicapées et autorisées pour nos chiens (pour moi le chien est un animal de handicap) »
- « L'arrivée dans cette p... de gare SNCF à perpète »
- « Pour éviter les bouchons récurrents sur l'Autoroute j'ai emprunté les nationales. Ce réseau manque cruellement de points d'arrêts avec toilettes, aires de pique nique. C'est fort dommage car ce réseau permet de découvrir des coins qui valent le détour! »
- « Difficultés pour se garer à Sète »
- « Problème de stationnement en centre ville de Sète »
- « Les difficultés de voyager en train (les tarifs et le mauvais synchronisme avec les bus) Les horaires de bus intéressant vont du 8 juillet au 3 septembre , cette période est trop restreinte! (trajet Béziers Valras) »
- « Difficultés de circulation autour de Montpellier »
- « Pas suffisamment d'infrastructures pour les vélos et piétons »
- « Etat de la piste cyclable du canal »

Les éléments d'insatisfaction spontanée

Les éléments d'insatisfaction cités spontanément par la clientèle en situation de handicap

- « Les incivilités »
- « Panneaux routiers mal implantés, pas valorisant pour votre région »
- « Le prix de la restauration pour une qualité médiocre »
- « Les prix prohibitifs du stationnement / les tarifs »
- « Les 9 écluses de Fonsérannes, trop cher »
- « Accueil déplorable, impression d'être un intrus, un distributeur de billets sur place, surtout à La Grande Motte; le réseau secondaire équivaut à l'âge de pierre »
- « A partir de mi septembre tous les magasins ferment, et à partir d'octobre, n'en parlons plus ça devient le désert / Les magasins qui ferment et les restos de bonne heure à la fin de saison »
- « Nombreuses infrastructures fermées en septembre »
- « Pas de wifi »
- « A part les festivités pour la Saint Louis, la vie nocturne à Sète est inexistante comparée à Marseillan, Cap d'Agde; bien pour les seniors mais il faut penser à la jeunesse! »
- « Le manque de bus Lunel - la Grande Motte »
- « Plus de train pour Lamalou les Bains »

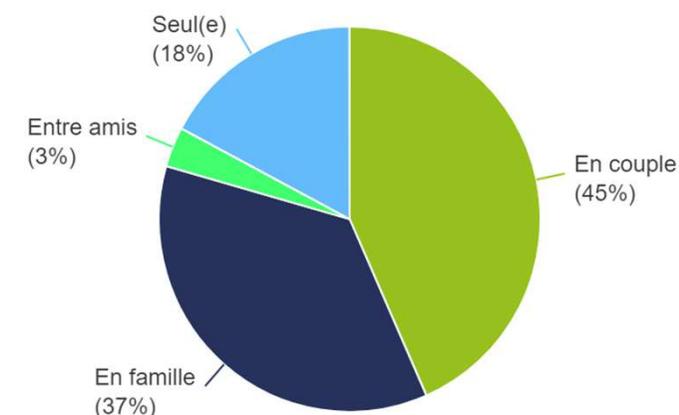
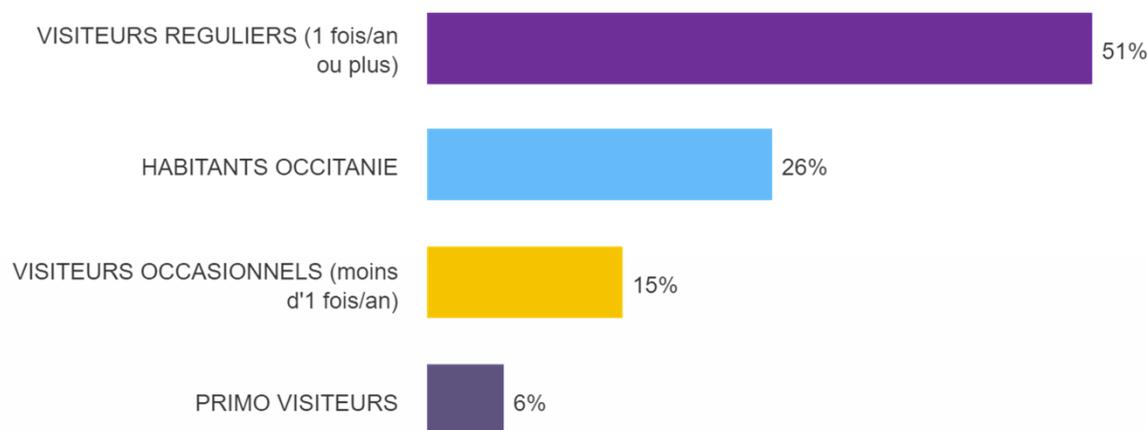


Profil des répondants

Plus de **260** touristes en situation de handicap, ou ayant séjourné avec une personne en situation de handicap ont répondu à l'enquête de clientèle, soit **11%** de l'ensemble des répondants à l'échelle de l'Hérault.

Un visiteur sur deux est un habitué de la destination.

Ce sont majoritairement des personnes de plus de 50 ans, 43% de personnes interrogées ont entre 50 et 64 ans, les 65 ans et plus représentent 27%.



Il s'agit de touristes venus essentiellement en couple, ou en famille. A noter la part des personnes venues seules qui représente 18%.